

**IRI publikatsioonid**



# **UUSIMMIGRANTIDE KOHANEMINE EESTIS**

## **I osa—Kultuuriteadlikkus**

**Tõhusa kultuuridevahelise suhtluse aluseks on  
kultuuriteadlikkus**

**Käsiraamat abiks uusimmigrante lõimivale  
koolitajale, ametnikule ja klienditeenindajale**

**Ulle Rannut, Ph.D**



**Integratsiooni Uuringute Instituut**

Autor Ülle Rannut

IRI publikatsioonide toimetaja Ülle Rannut

Kujundus ja küljendus Ülle Rannut

IRI publikatsioonid, võrguväljaanne 2010

Integratsiooni Uuringute Instituut /Integration Research Institute (IRI)

<http://www.integrationresearch.net>

Autoriõigus Ülle Rannut 2010

Kõik õigused kaitstud. Ilma autoriõiguse omaniku kirjaliku loata pole lubatud ühtki selle raamatu osa paljundada ei elektrooniliselt, mehaaniliselt ega muul viisil.

ISBN

# Uusimmigrantide kohanemine Eestis

## I osa

**Tõhusa kultuuridevahelise suhtluse aluseks on kultuuriteadlikkus**

**Käsiraamat abiiks uusimmigrante lõimivale  
koolitajale, ametnikule ja klienditeenindajale**

Ulle Rannut, Ph.D



**Integratsiooni Uuringute Instituut 2010**

**IRI publikatsioonid**

<http://www.integrationresearch.net>

## SISUKORD

<b>1. KES ON UUSIMMIGRANDID EESTIS</b>	<b>5</b>
<b>2. UUSIMMIGRANTIDE KOHANEMISRASKUSED JA KOHANEMISFAASID</b>	<b>7</b>
2.1. Etnotsentrism	7
2.2. Kultuurišokk ja kohanemisraskused	9
2.3. Kultuuriteadlikkuse kasv ja kohanemine	13
<b>3. KULTUURIDEVAHELINE SUHTLUS JA KULTUURIKONFLIKTIDE ALLIKAD</b>	<b>21</b>
3.1. Sissejuhatus kultuurierinevuste käsitusse	21
3.2. Mitteverbaalne suhtlus: kehakeel, puudutamine ja emotsionaalne ekspressiivsus	26
3.3. Ajakäitumise kultuurierinevused, hilinemine ja järjekord	36
3.4. Verbaalset suhtlust mõjutavad kultuurierinevused: otsene ja kaudne stiil	38
3.5. Individualistlike ja kollektivistlike väärtushinnangute avaldumine kommunikatsioonis	43
3.6. Võimudistsantsi avaldumine kommunikatsioonis	47
<b>LÕPETUSEKS</b>	<b>49</b>
<b>KIRJANDUS LISALUGEMISEKS</b>	<b>50</b>

## 1. Kes on uusimmigrandid Eestis

Kuigi igal aastal Eestisse saabuvate uusimmigrantide arv on suhteliselt väike, on Eestist saanud taas immigratsioonimaa. Statistikaameti andmeil ( vt Tabel 1) on viimasel kolmel aastal saabunud Eestisse 3918 uut immigranti nii Euroopa Liidu maadest kui ka kolmandate riikide kodanikke. Kodakondsus- ja Migratsiooniameti andmetel oli aastal 2009 (2. juuli seisuga) tähtajalise ja pikaajalise elamisloaga kolmandate riikide kodanikke koos Vene Föderatsiooni kodanikega 214 829. Peale Vene Föderatsiooni kodanike ja määratlemata kodakondsusega isikute oli neid kokku 9619, kes pärinesid 86 riigist. Peamised ränderiigid olid Ukraina (5630), Valgevene (1609), USA (479), Hiina (254), Armeenia (194), Aserbaidžaan (175), Gruusia (174), India (140), Kasahstan (103), Iisrael (102), Moldova (98), Türgi (60), Kanada (57), Jaapan (55), Usbekistan (44), Brasiilia (30), Austraalia (29), Egiptus (26), Nepal (21), Pakistan (19), Vietnam (18), Tai (17), Mehhiko (15), Bangladesh (14) ja Nigeeria (13) (vaata lähemalt lisa 1).

Tabel 1. Viimase kolme aasta jooksul sisserännanuid Eesti Statistikaameti andmetel (26.05.2010)

Sisserännanuid	Venemaa	Soome	Muud riigid	kokku
2007	273	820	948	2041
2008	675	316	1 416	991
2009	571	315	1 410	886
kokku	1519	1451	948	3918

Märkus: 2008. aasta andmed on korrigeeritud 13.01.2010; 2009. aasta välisrände andmed on esialgsed.

Kohanemisprogrammi piloteerimises osales 56 kolmandate riikide kodanikku kuueteistkümnest riigist: USA-st, Kanadast, Mehhikost, Tšiilist, Brasiiliast, Türgist, Iraanist, Egiptusest, Lõuna-Aafrika Vabariigist, Nigeeriast, Hiinast, Bangladeshist, Gruusiast, Ukrainast, Valgevenest ning Venemaalt. Suuremad rühmad sünniriikide kaupa olid Venemaa (24), USA (6), Türgi (6), Ukraina (4) ja Egiptus (4). Venemaa jagunes lähtemaade kaupa omakorda järgmiselt: Venemaa (6), Marimaa (8), Baškortostan (3), Udmurdimaa (3), Komi (2), Tatarstan (2). Seega võib Venemaalt pärit immigrante olla küll arvukalt, kuid sarnaselt Euroopa Liidu immigrantidele tulevad nad erinevaid keeli kõnelevatest maadest ja vägagi erinevatest kultuuridest.

ÜRO soovitatud definitsiooni kohaselt loetakse migrantideks inimesi, kes on vahetanud oma tavapärast elukohariiki, seejuures eristatakse lühiajalist (kestusega kolm kuud kuni aasta) ja pikaajalist migratsiooni (kui teise riiki asutakse elama kauemaks kui üheks aastaks). Üldiselt peetakse uusimmigrantideks sisserändajaid, kes on saabunud viimase kolme kuni viie aasta jooksul. Eestis loetakse uusimmigrantideks sisserännanuid, sh välismaalt saabunud võõrtöölisi ja nende perekonnaliikmeid, asüülitaotlejaid või pagulasi, kes on Eestisse saabunud pärast iseseisvuse taastamist alates 1991. aastast. Euroopa Liidus jaotatakse immigrandid Euroopa Liidu kodanikeks ja kolmandate riikide kodanikeks, kelle puhul kehtivad erinevad seadused. Kolmandate riikide mõiste (INTI) võttis kasutusele Euroopa Liit tähistamaks riike väljaspool Euroopa Liitu. Kolmandate riikide kodanikud on isikud, kes ei kuulu kodakondsuselt Euroopa Liidu ja Euroopa Majanduspiirkonna liikmesriikide ega Šveitsi konföderatsiooni kodanike hulka (Rannut 2009). Seega kuulub ka Venemaa vastavalt definitsioonile kolmandate riikide hulka.

Eestisse saabumise põhjuseks on peamiselt perekond või õpingud. 46% kohanemisprogrammis osalenud uusimmigrantidest olid perekonnaimmigrandid, 36 % üliõpilased ning 18% nimetas saabumise põhjusena töö. Eestisse saabumisel oli kahekümne kuuest perekonnaimmigrandist 73% töötud. Kohanemisprogrammi tulles ei osanud 27% osalejatest üldse eesti keelt, ülejäänud 73% oskasid enda sõnul paar sõna või said natuke aru ja rääkisid. Eesti keelt olid nad õppinud kas siis iseseisvalt, eraõpetajate juures või käinud mõnes keeltekoolis, mida enamasti ei lõpetatud (näiteks TEA, Suggesto, Integratsiooni Ühiskondlik Algatuskeskus vms). Mittelõpetamise põhjusena mainiti keelekoolituse mittevastavust nende vajadustele. Samas pidasid nad ise just keelt kõige olulisemaks kohanemisprogrammis osalemise põhjuseks, mis võis tuleneda ka sellest, et rohkem muud midagi ei osatudki oodata. Enamus (77%) osavõtjatest tundis, et neil läheb Eestis elades eesti keelt kogu aeg või vähemalt sageli vaja. Kohanemisprogrammis osalemise peamiseks põhjuseks oli vajadus eesti keeles suhelda, teisel kohal oli enesetäiendamise ja pikaajalise elamisloa saamise motiiv ning kolmandal kohal oli töökoha leidmise vajadus, mida nimetas 18% küsitletutest. Kordagi ei toodud esile kultuuriteadlikkuse puudumist kui suhtlust raskendavat asjaolu, eestlaste erinevat kultuurikäitumist käsitleti pigem kui kohalike elanike iseloomuviga. Seejuures võrreldi kohalikke elanikke etnotsentristlikult just oma kultuuriga, tuues esile kõik erinevused kui puudused.

Pidev väga erineva keele ja kultuuritaustaga uusimmigrantide juurdevool tingib vajaduse integratsiooniprogrammide järele ning asetab klienditreenindajad ja koolitajad nii keeleliselt kui ka kultuuriliselt keerulisse olukorda. Kohanemisprogrammi piloteerimisel (Rannut 2009) läbi viidud intervjuud ja küsitlused näitasid, et immigrandid elavad Eestis sageli täielikus segregatsioonis ja isolatsioonis kuna puudub töökoht ja suhtlusvõrgustik. Võõrtööliste kohanemine on jäetud ettevõtete kanda, üliõpilastega tegelevad ülikoolid ja pereimmigrantidega ei tegele keegi. Samas võis tõdeda, et ka ülikoolid ei suuda lahendada välisüliõpilaste kohanemisvajadusi, sest tagatakse üksnes keeleõpe ja elukoht. Kui üliõpilane soovib tööle asuda, juhiloa hankida või perekonna soetada, siis puuduvad tal igasugused teadmised seadusandlusest ning oma õigustest ja võimalustest. Ainsaks suhtlusvõrgustikuks kujuneb siis kaasmaalaskond või teised immigrandid, kellest pole palju abi probleemide lahendamisel, sest neil endil puuduvad teadmised sellest, kuidas uues kultuuris suheldes toime tulla (näide ARKis toimunud konfliktist araablastega, kes üritasid kollektiivselt juhilube vahetada ning lõpetasid arestikambris).

## **2. UUSIMMIGRANTIDE KOHANEMISRASKUSED JA KOHANEMISFAASID**

### **2.1. Etnotsentrism**

Elu võõral maal ja kodukultuurist väga erinevas kultuuris ei ole alati kerge. Eestist erineva kultuuritaustaga immigrantide jaoks on meie maa küllaltki suureks väljakutseks mitte ainult kliima tõttu, vaid üldse oluliste kultuuri ja väärtushinnangute erinevuste tõttu. Uusimmigrantide seltskond Eestis on väga kirju. Erinevatel kontinentidelt, erinevast rassist ja erineva usutunnistusega. Ka ettevalmistus Eestisse saabudes on neil väga erinev. Mõned on juba varem Euroopa kultuuridega kokku puutunud, teistel puudub sellest igasugunegi ettekujutus. Kuigi mitmed Lähis-Idast ja Aafrikast pärit Eesti kohanemisprogrammis osalenud uusimmigrandid väitsid, et neil olid eelnevad teadmised ja kogemused sellest, mis neid Eestis ees ootab, jäi neid intervjuuerides siiski mulje, et nende ettekujutus oli stereotüüpne ning suhtumine eestlastesse ja Eesti ühiskonda üsnagi etnotsentristlik.

Kultuurierinevuste teooria rajaja Edward T. Hall on öelnud, et inimeste suhtluskäitumise määrab "kultuurifilter", mis kujutab endast sotsialisatsiooni kaudu omaks võetud väärtushinnanguid ja käitumisnorme. Mida vähem teame teistest kultuuridest, seda enam kasutame ainsa võrdlusalusena oma kultuuri. Teine kultuur on meie meelest vilets või arenenud sedavõrd, kuivõrd see meenutab meie kultuuri. Niisugust võõra kultuuri hindamist lähtuvalt oma kultuuri vaatekohast nimetatakse etnotsentrismiks. Etnotsentrismi puhul on tegemist teiste kultuuride suhtes negatiivsete hoiakutega, mis põhinevad väljakujunenud stereotüüpidel. Stereotüübid on üldistused või oletused sellest, missugused ühe või teise kultuuri esindajad meie meelest on. Hoiakute kujunemisel toetume oma varasematele teadmistele ja kogemustele – sellele, mis meile teiste kultuuride puhul silma torkab kui erinevus.

Mõni aeg tagasi kajastus meedias juhtum, kus autoregistrikeskusesse juhilubasid vahetama tulnud seltskond araablasi tõstsid ühel hetkel suurt kisa ja hakkasid süüdistama keskuse töötajaid rassismis. Enamasti hindavad uusimmigrandid kõike oma kultuurist lähtuvalt, mis liigitab kõik erineva negatiivseks. Näiteks reageeritakse vägagi erinevalt ja kultuurikaugelt eestlaste keeldumisele. Ühest küljest peetakse seda solvavaks hoolimatuseks, teisalt aga arvatakse, et keeldumine tähendab lihtsalt seda, et siis tuleb asju pikemalt seletada ja rohkem veenda. Konfliktsetes olukordades kujundatakse teise osapoole suhtes kriitiline hoiak, eeldatakse, et vastane on rumal, solvab tahtlikult, on agressiivne ega kuula ära, samas nähakse enda käitumises vaid kõike positiivset. Kui teise inimese käitumises nähakse kultuurierinevuse asemel rumalust või agressiivsust, siis vastatakse ka ise tavaliselt ründega ega püüta probleemi süveneda. Ametnik, koolitaja ja klienditeenindaja peab arvestama kultuuriliste stereotüüpide ja eelarvamustega, mis meil on kujunenud teiste rahvaste suhtes, kuid samas ka sellega, et immigrant, keda tal tuleb teenindada, vaatab ka tema käitumist etnotsentristlikult ja eelarvamustest lähtuvalt. Seega on nii klienditeenindajal kui ka kliendil erinevad kultuurilised ootused üksteise käitumise suhtes.

2007. aastal klienditeenindajate koolituse käigus korraldatud küsitlus tõi esile peamiste probleemsete valdkondadena uusimmigrantidega suhtlemisel just pealetükkivust ja ahistavat käitumist. Näitena toodi klienditeenindajaga distantsi mittehoimist, klienditeenindaja puudutamist, käesuudlusi, põsemusisid, žeste ja kõva häälega rääkimist. Samuti oldi mures selliste kultuuride esindajate pärast, kes kipuvad meelega andma, arvates, et loovad sel viisil head suhted ja mõjutavad oma paberite liikumise kiirust või soovide arvessevõtmist. Lisaks tekitas muret



ka erinevate kultuuride suhtumine hilinemisse ja aja planeerimisse, mis võib meie täpse aja- ja tegevusgraafiku korral häirivaks kujuneda. Kohanemisprogrammi piloteerimisel läbi viidud keeletestides valmistas koguni mõiste “kalendermärkmik” mõnedes kultuurides raskusi, sest ei saadud aru, miks inimesel seda üldse peaks vaja minema. Seega peame me ühest küljest teenindatavat immigranti vaatlema kui oma kultuurikeskkonna toodet ja ennast sellega kohandama, kuid teisalt peame koolitajatena ja nõustajatena ka tõstma nende kultuuriteadlikkust. Mida suuremad on uusimmigrantide teadmised teistest kultuuridest, seda vähem sõltub see stereotüüpidest ja hirmudest.

## 2.2. Kultuurišokk ja kohanemisraskused

Äsja saabunud immigrante intervjuerides jääb mulje, et nad on oma uuest kodukohast väga elevelil ja vaimustuses. Võib-olla nad näevad esmakordselt elus lund, kõik on uus ja huvitav. Inimesed tunduvad sõbralikud ja lahked. Seda faasi kutsutakse “mesinädalateks” ehk eufooriafaasiks. Paari nädala möödudes uudsus kaob ning esialgset elevust hakkavad asendama märksa negatiivsemad emotsioonid. Leitakse, et uus kultuur on ebasümpaatne, vaenulik või koguni rassistlik. Uusimmigrandid läbivad mitmeid akulturatsioonifaase ja meeleolumuutusi kuni lõpuks saadakse aru, et uus kultuur on lihtsalt erinev ning õpitakse uues kultuuris selle reegleid ja norme austades ja järgides toime tulema.

Kui eufooriafaas on möödas, leiavad uusimmigrandid (eriti perekonnaimmigrandid) end sageli isolatsioonis. Kõige sagedamini iseloomustatakse seda faasi sõnadega “igavus”, “tühimus”, “väsimus”. On väsitav püüda end igal pool arusaadavaks teha ja tunda, et isegi kui sa räägid inglise keelt, ei saa keegi sinust aru. Sellest tehakse järeldus, et kohalikud ei räägi inglise keelt. Suhtlusvõrgustiku puudumine on uusimmigrantide üks peamine stressi allikas. “Mul polnud mitte kellegagi suhelda. Rääkisin kogu aeg üksnes oma naisega. Ainult oma naisega ja mitte kellegi teisega”, kurtis üks araablane Eestis. Immigrantide küsitlus kohanemisprogrammi käigus (Rannut, 2009) näitas, et Eestisse saabudes satutakse sageli segregatsiooni või isolatsiooni. Isegi perekonnaimmigrandid kurtsid, et neil ei olnud kellegagi suhelda peale oma naise, sest neil ei olnud kontakte. Esimesed kontaktid loodi tavaliselt oma rahvuskaaslastega, mistõttu satuti isolatsioonist segregatsiooni. Kohalike elanikega kontakte ei sõlmitud, mille põhjuseks peeti eesti

keele mitteoskamist, mis takistas suhtlust ja kontaktide loomist. Samas näitavad kogemused, et ameti- ja teenindusasutustes suhtlemisega ei tulda toime ka siis, kui keelt juba osatakse. Igal sammul tekib konflikte ja arusaamatusi, sest efektiivseks suhtlemiseks on vaja tunda ka selle maa väärtushinnanguid, käitumisnorme ja -reegleid, mitte üksnes õigeid sõnu ritta seada. Seda aga keeltekursustel ei õpetata, sest koolitajad isegi ei tea seda ning seetõttu vähetähtsustavad kultuurierinevuste mõju vestluskäitumisele.

Kui inimene satub uude kultuurikeskkonda, avastab ta, et ei oska enam teiste inimeste reaktsioone mõista ja ette aimata. Emotsionaalset reaktsiooni olukorras, kus inimesed ei saa enam kasutada oma kodukultuuris omandatud suhtluskogemusi ning nende senine harjumuspärane käitumine on muutunud kohatuks ja uude keskkonda sobimatuks, nimetatakse kultuurišokiks. Kui tuttavad märgid kaovad, järgneb ärevus ja frustratsioon, mille sümptomiteks on ebameeldivusi põhjustava keskkonna tõrjumine: kohalik eluviis on halb, sest see põhjustab halva enesetunde (Rannut & Rannut 2004). Arvukad uurimused võõrtöölise, ärimeeste ja üliõpilaste kohanemisest võõras kultuuris näitavad, et paljud nendest on uuel maal õnnetud ega suuda kohaneda. Igal pool on neil raskusi - nii tööl, keelega, elukohaga, transpordis, poes ja ametiasutustes. Kohanemisprogrammi piloteerimine näitas, et sageli peab koolitaja olema nõustaja rollis ning tegelema stressi tegelike põhjuste väljaselgitamisega.

Kui suhtlus toimub erineva kultuuritaustaga inimeste vahel, on inimestel ka erinevad taustateadmised ehk kultuurikogemused, mis võib põhjustada väärarvamusi ja konflikte. Näiteks eeldab tehase töödejuhataja iseenesestmõistetavalt, et kõik inimesed teavad seda, et lihavõttepühade ajal on vabrik viieks päevaks pühade tõttu suletud. Seetõttu ei oska ta aimatagi, et vietnamlastest võõrtöölisele, kelle keeleoskus on lisaks kultuuripädevuse puudumisele veel üsnagi puudulik, tuleks anda sellest teatamisel veidi rohkem informatsiooni. Vietnamlaste teadvusse jõuab see sõnum kui teade vallandamisest viie päeva jooksul, mistõttu nad rõõmustamise asemel lahinal nutma puhkevad (Rannut, Rannut & Verschik 2003).

Kultuurišokist tingitud stress tekitab opositsioonilisust, negatiivset suhtumist kohalikesse inimestesse ja nende kommetesse, koduigatsust ja terviseprobleeme. Ka kõige väiksemad

takistused tunduvad sel perioodil ületamatute raskustena. Uuimmigrant võib ärritada iga piskasja peale, teha igast tühisest asjast suure numbri või tunda võõristust ja sallimatust temast erinevate inimeste ja tavade suhtes. Selle asemel et üritada objektiivselt tegelikku olukorda ja seda põhjastanud tingimusi analüüsida, näeb ta kogetud raskustes spetsiaalselt tema vastu suunatud vaenulikkust. Kohalikud inimesed on immigrandi meelest tuimad, ebasümpaatsed, vaenulikud ja rassistlikud. Tulemuseks on: "Nad ei meeldi mulle." Selle asemel et üritada objektiivselt tegelikku olukorda ja seda põhjastanud tingimusi analüüsida, näeb ta kogetud raskustes spetsiaalselt tema vastu suunatud vaenulikkust. Näiteks jutustas mulle üks vene üliõpilane oma kogemustest Saksamaal ülikoolis õppides:

*Alguses läks kõik lausa imeliselt. Elu ühiselamus koos kahe sakslasest toakaaslasega ei tekitanud samuti probleeme või see vähemalt tundus alguses nii olevat. Juba tekkisid plaanidki oma tulevikku Saksamaaga siduda. Siis saabus aga eksamite aeg ja kõik muutus. Õppejõud leidis alati põhjuse, et mitte rahul olla. Tundus, et asi ei olnud minu teadmistes, vaid õppejõu eelarvamustes vene üliõpilaste suhtes. Nii möödus kaks aastat, kuni saabus aeg pöörduda koju tagasi. Selle aja jooksul sai palju ebaõiglust kannatatud ja kadus unistus Saksamaale elama jääda.*

Toon siinkohal mõned kultuurisoki tunnused:

1. Ärritub iga piskasja peale, teeb igast tühisest asjast suure numbri.
2. Tunneb võõristust ja sallimatust temast erinevate inimeste ja tavade suhtes.
3. Äärmiselt suur koduigatsus ja järsult suurenenud lojaalsus oma kultuuri suhtes.
4. Toitumishäired (liigsöömine või isutus), vastikustunne harjumatu toidu suhtes.
5. Depressioon: pidev väsimus, unisus, töö- ja õppimisvõime langus, põhjuseta nutmine.
6. Tervisehäired: peavalu, tunneb ennast pidevalt haigena, haigestub kergelt.
7. Abielu või paarisuhte stress.
8. Liialdatud puhtusearmastus.

Neid sümptomeid aitab iseloomustada järgmine näide Ameerika Rahukorpuse vabatahtliku õpetaja kohanemisest Aafrikas, kes iseloomustas esimestel kuudel oma viibimist Aafrikas järgmiselt: *Ma saabusin Fequelli linna, kuhu ma olen tööle määratud. See väikelinn asub kuskil kolkas, kuhu viivad räpased teed. Siin puudub elekter ja kanalisatsioon, petrooleumlamp ja patareidel töötav*

*transistorraadio on lausa tehnikaimed. Vett toob majateenija ämbriga kaevust. Selles linnas pean ma veetma järgmised kaks aastat oma elust. Inglise keelt suurt ei osata, räägitakse kpelle keelt, see on kohaliku hõimu nimi. ...Kui sa oled haige, siis tahaksid olla kodus. Ma ei tea midagi hullemat kui istuda džunglis kõrge palavikuga, kogu keha valu täis. Ma võtsin pika teekonna ette, et seista haiglas sabas koos karjuvate tittede, ähmaselt vaatavate lastega ja ponsunud nägudega vanaeitedega. Tundide kaupa ootamist ja kasu ei mingisugust. (väljavõtted Vicki Holmsteni päevikust, Rannut & Rannut 2004)*

Nagu Vicki näitest selgus, võib pidev stressist tingitud väsimus põhjustada haigestumist. Tõrjutuse tunne, hirmud, kartused ja negatiivne suhtumine moodustab tiheda afektiivse filtri, mis takistab sihtkeele ja - kultuuri omandamist, tekitades opositsioonilisust ning viha kohalike inimeste käitumise ja nende kommete vastu. Sellises olukorras on ka konfliktid kerged tekkima. Ka kohanemisprogrammis võis märgata taolisi stressinähtusi ning sellest tingitud üldistavat kriitilisust kohalike elanike suhtes. Kritiseeriti peaaegu kõike (inimesi, liiklust, toitu, valitsust), isegi nõusid pesev vanaema tundus mõnele mustanahalisele immigrandile kuidagi rassistlik, kuna talle tundus, et tema taldrikut pesti eriliselt suure hoolega. Kultuurišoki faasile omaselt üleidealiseeriti seejuures oma kodukultuuri, vastandades seda sihtkultuurile.

Kultuurišokk ja stress on loomulik nähtus akulturatsiooni algusfaasis, aga selleks, et kohaneda, tuleb immigrandil endale teadvustada oma negatiivsete emotsioonide tegelikud põhjused ning õppida kohalikku kultuuri austama ning kohalike käitumisnorme järgima. Kui immigrant teab, et kohaliku elanikkonna käitumine ei ole sihilikult neid solvate või ahistada püüdev, vaid on tingitud kultuurierinevustest ja üldkehtivatest normidest, siis ta ei reageeri sellele agressiivselt, vaid võtab asja palju rahulikumalt. Niisamuti aitab tal akulturatsioonifaaside tundmine näha oma emotsioonide tegelikke põhjuseid ning teada, et see kõik on mööduv nähtus. Mida paremini tunnevad uusimmigrandid oma õigusi, tugisüsteeme, seadusi ja reegleid uues ühiskonnas, seda turvalisemalt nad end tunnevad. Tähtis on ka see, et immigrandil oleks ettekujutus sellest, missugust käitumist temalt uues ühiskonnas suhtlemisel oodatakse, kuidas võidakse tõlgendada tema kultuurikäitumist ning missugused tagajärjed kultuuriliselt ebasobival käitumisel võivad olla. Kultuuriteadlikkuse tõstmine aitab konflikte ja kibestumist ära hoida, mis segregatsioonis elavate uusimmigrantide puhul on üks peamisi probleeme, kuna nad võimendavad üksteise negatiivseid emotsioone ja opositsioonilisust ega oska üksteist aidata nende emotsioonide tegelike põhjuste väljaselgitamisel ja ületamisel.

### 2.3. Kultuuriteadlikkuse kasv ja kohanemine

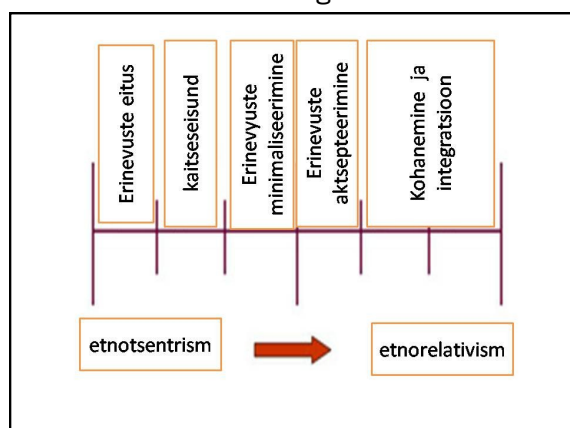
Kultuurikonfliktid kaovad immigrandi akultureerudes ehk kohanedes uue ühiskonna suhtlus- ja käitumisnormidega. Kohanemine uues kultuurikeskkonnas nõuab eelkõige motivatsiooni ja soovi sihtmaale elama jääda. Kohanemine on protsess, mille käigus väheneb akulturatsioonistress ja omandatakse uue kultuuri reeglid. See toimub aga kahe kultuuri kokkupuute tulemusena, kus on kaks osapoolt, ühest küljest sõltub see immigrandi soovist ja valmisolekust kohaneda, teisalt aga vastuvõtja ühiskonna, klienditeenindajate ja ametnike suhtumisest immigrantidesse ning oskusest konfliktidega toime tulla.

John Berry (1997) järgi tähistab akulturatsioon kultuurilisi ja psühholoogilisi muutusi, mis toimuvad inimeses või kultuuris, kui see puutub kokku teise kultuuriga. Akulturatsioon tähendab funktsionaalset kohanemist ning sihtkultuuri väärtuste ja integratsiooninormide aktsepteerimist ja omandamist. Young Yun Kim (1988) rõhutab, et oskus sihtkeeles suhelda ei koosne vaid sõnavara ja grammatika tundmisest, vaid tähendab kultuurile vastavate suhtlusreeglite tundmist ja oskust suhelda vastavuses sihtkultuuri kontekstiga. Kultuuripädevus koosneb kognitiivsest, afektiivsest, käitumuslikust ja teadlikkuse komponendist. Kognitiivne komponent puudutab meie kultuurilisi teadmisi, kus keelel on keskne koht, lisaks teadmisi ajaloo, traditsioonide, institutsioonide toimimise, inimeste käitumise, söömise ja riietumise, perekonna ja ühiskonnaelu kohta. See on valdkond, millega tavaliselt eesti kultuuri õpetamine uusimmigrantidele ja välisüliõpilastele piirdub. Seetõttu pole midagi imestada, kui igat lähtekultuurist erinevat reeglit, väärtushinnangut või normi võidakse tõlgendada negatiivselt. Afektiivne komponent käsitleb meie suhtumisi ja tundeid sihtkultuuri kohta, selle omaksvõttu või samastumist sellega koos kõikide selle normide ja väärtushinnangutega. Sellega kaasneb rühmasisene solidaarsus ja julgeolek. Käitumuslik komponent tähendab kultuuriliselt sobivat suhtlemist vastava kultuurirühma liikmetega, mis otähendab ühest küljest üldist teadlikkust kehtivatest seadustest, reeglitest ja normidest ning nende aktsepteerimist. Teisalt tähendab see lugupidavat ja solidaarset hoiakut ning kultuuriliselt sobiva suhtlusstiili valikut, mis ei põhjusta konflikte. Metakultuuriline ja metalingvistiline teadlikkus võimaldab eristada ja suhtestada oma kultuuri teiste kultuuridega, mis iseloomustab mitmekultuurset inimest. Kui immigrant saabub võõrale maale, siis on tal lähtemaa kultuuri pädevus, kuid sihtmaa keelt ja käitumisnorme ta ei tunne. Funktsionaalse kohanemise faasis

hakkab ta omandama esmaseid toimetulekuoskusi ja teadmisi uuest kultuurist. Akulturatsioonifaas tähistab uue kultuuri väärtuste ja integratsiooninormide aktsepteerimist ning omandamist. Akulturatsiooni tulemusena hakatakse otsima positiivseid suhteid ühiskonna põhivooluga (Berry 1984).

Milton Bennett koostas kultuuridevahelise tundlikkuse arengumudeli, milles ta selgitas vahetusüliõpilaste akulturatsiooniprotsessi ja kultuuriteadlikkuse arengut. Kognitiivse psühholoogia ja konstruktivismi kontseptsioone rakendades järjestas ta oma vaatlustulemused kuueastmelisse kontinuumi, milles suureneb kohaneja tundlikkus kultuuri-erisuste suhtes.

Bennett eeldas, et iga aste viitab kindlale kognitiivsele struktuurile ja et käitumine ja hoiakud on harilikult seotud iga eri maailmavaate konfiguratsiooniga. Need kuus astet liiguvad etnotsentrismilt, kus isiku enda kultuuri kogetakse reaalsuse suhtes kesksena, üle etnorelativismile, kus isiku enda



kultuuri kogetakse teiste kultuuride kontekstis. Etnotsentristlikeks astmeteks on eitamine, kaitseseisund ja erinevuste minimaliseerimine. Etnorelatiivseteks astmeteks on aktsepteerimine, kohanemine ja integreerumine.

Joonis 1. Milton Benneti kultuuritundlikkuse mudel

**Eituse astmel eitab isik kultuurierinevuste olemasolu.** Selline uskumus peegeldab etnotsentristlikku lähenemist ning füüsilist või sotsiaalset isolatsiooni erineva kultuuritaustaga inimestest. Võimetusest tajuda kultuurierinevust annab tunnistust heatahtlik stereotüüpide kasutamine ja pinnapealsed väited sallivuse kohta. See võib avalduda nii positiivsel kui ka negatiivsel kujul. Võimetusest tajuda kultuurierinevust annab tunnistust näiteks heatahtlik stereotüüpide kasutamine ja pinnapealsed väited sallivuse kohta:

“Kõik suurlinnad on ühesugused: palju suuri maju, liiga palju autosid ja McDonalds.”

“Muusika ja kunst on kõik, mida mul on vaja teada.”

“Minul on vaja teada ainult seda, kuidas oma ümbruses hakkama saada ja kuidas restoranis tellida.”

Sellel etapil võib esile tuua kolm iseloomulikku joont:

- Kultuurierinevuste kategooriad puuduvad ("kõik on inimesed, kõik on ühesugused, pole mingit vahet!") või on ainult väga üldised stereotüüpsed kategooriad.
- Heatahtlik ja pealiskaudne tolerantsus ("ela ise ja lase teistel elada!"), mis võib kergelt kultuuridevaheliseks konfliktiks üle kasvada. Inimene, kes ühel hetkel tundub väga tolerantne, muutub äkki agressiivseks ja hakkab kedagi ilma selge põhjuseeta süüdistama rassismis vms.
- Agressiivne ignorantsus ("Ei lähe korda! Ei huvita!"). Seejuures rõhutatakse kõike tuttavat ja harjumuspärast.

Eitusega võib mõnikord kaasneda vaimuvaesuse või iseloomuvigade külgekleepimine kultuuriliselt erinevale käitumisele, mis sageli võtab üldistavaid mõõtmeid. Näiteks küsis minult üks uutest immigratidest Eestis, et miks eestlased alles siis muutuvad jutukateks, kui nad alkoholi tarbivad. Kuigi ta teadis mitmeid eestlasi, kes sellele stereotüübile ei vastanud, ei lasknud ta end sellest häirida ja nõudis ikkagi kogu eesti rahva kohta vastust. Kuna eestlasi vaadeldakse väga erinevate kultuuride vaatenurgast, siis kõlavad ka üldistavad iseloomustused seinast sein. Näiteks iseloomustavad ühed eestlaste sõidustiili kui väga rahulikku ning teised kui väga agressiivset. Enamasti on sel juhul tegemist negatiivsete väljenditega, kus oma ebamugavust võõras kultuuris püütakse välja elada kohalike inimeste kultuurierinevust halvustades ja solvates. Kuigi eestlased kalduvad sellistel juhtudel endale tuhka pähe raputama, ei ole see kõige targem lähenemisviis antud olukorras. Siin tuleb lihtsalt teadvustada nii endale kui ka uusimmigrandile, et tegemist on lihtsalt teatud akulturatsioonifaasiga, kus uusimmigrant ei tule toime uues kultuuris ega oska veel oma kultuuri teiste kultuuridega suhtestada. See on ühelt poolt ignorantsus ja teisalt oskamatus oma tunnete tegelikke põhjuseid anlüüsida. Osalt on selline ründav hoiak tingitud ka uues kultuurikeskkonnas end ebamugavalt tundva inimese kaitseisundist, kus ta leiab, et parim kaitse on rünnak. Seetõttu on ka levinud tendents ebainimlikustada ja naeruvääristada mitteharjumuspärast kultuurikäitumist, mida tuleb ette ka erinevatest kultuuridest pärit uusimmigranide omavahelises suhtluses.

Kohanemisprogrammis on sageli koos väga erineva religioosse taustaga inimesed, mis nõuab omavahelises suhtluses suurt sallivust ning koolitaja peab olema see, kes loob tolerantse õhkkonna, kus kõik üksteise kombeid austaksid. Seega tuleb tõsta üldist kultuuriteadlikkust, mitte ainult eesti kultuuri õpetada. Kuigi jutt käib uusimmigrantidest, tuleb tähelepanu pöörata ka koolitajate kultuuritundlikkuse ja -teadlikkuse arendamisele, et mitte ise põhjustada konflikte. Eesti keele õpetaja, kes ütleb, et tema ülesandeks on õpetada eesti keelt ja muu teda ei huvita, ei

sobi kindlasti uusimmigrantidele keelt õpetama. Ta võib küll õpetada eesti keele sõnavara ja grammatikat, kuid kahju, mida ta oma kultuuritundlikkuse puudumisega teeb, võib olla ühiskonnale märkimisväärselt suurem.

**Kaitseseisundis võtab inimene kultuurierinevuste olemasolu teadmiseks**, kuid kuna need erinevused ohustavad tema reaalsust ja endatunnetust, konstrueerib inimene nende erinevuste vastu kaitseseisundi. Seda faasi iseloomustab kultuurierinevuste tunnustamine, millega kaasneb kõige oma kultuurist erineva negatiivne väärtustamine (halvustamine). Mida suurem erinevus, seda negatiivsem hinnang.

Sellel astmel ütlevad uues kultuuris kohanejad:

- "Sooviksin, et need inimesed räägiksid samamoodi kui meie. Kuigi ma räägin nende keelt, on nad minu suhtes ikka ebaviisakad."
- "Teiste kultuuridega kokku puutudes märkan, kui palju meie oma parem on."
- "Need inimesed ei oska elu väärtustada samamoodi kui meie. Oi, neile võiks paljutki õpetada!"

Sellel astmel on inimestel juba paremini arenenud kultuurilise erinevuse kategooriad, kuid senist maailmavaadet kaitseb uute kategooriate kehv integreeritus vanasse stereotüüpsesse maailmapilti. Seetõttu kohtab nii immigrantidest õpilaste kui ka täiskavanute puhul väga sageli etteheiteid ja süüdistusi, nagu oleksid kohalikud inimesed nende vastu ebaviisakad ega austaks neid. Isegi kui nad tunnistavad, et tegemist on kultuurierinevusega, siis pannakse sel juhul sihtkultuur mingisuguse negatiivse hinnanguga paika: „Nad on juba kord sellised külmad ja hoolimatud teiste suhtes, mitte nii nagu meie!”

Kaitseseisundit iseloomustab dualistlik meie - nemad mõtlemine ning tihti kaasneb sellega varjamatu negatiivne stereotüüpide kasutamine. See on evolutsiooniline arusaam kultuurilisest arengust, kus oma kultuur on kõige tipus. Seda iseloomustab kaitseseisund, tunne nagu tuleks pidevalt kaitsta oma identiteeti ja privileege. Seetõttu konstrueeritakse kultuurilise erinevuse kategooriad vastanduse kaudu ning isoleeritakse ennast teisi negatiivselt väärtustades ning sel viisil kaitstes oma maailmavaadet muutumise eest. ("Tean küll, et eestlastel on erinev kultuur, kuid kõik tõestab, et nad on barbarid."). Kaitseseisund võib avalduda ka üleolekuna, kus oma kultuurilist maailmapilti kaitstakse, suurendades selle positiivseid aspekte teiste kultuuridega võrreldes. Igasugust neutraalset või positiivset väidet mõne teise kultuuri kohta peetakse rünnakuks oma kultuuri vastu või oma kultuuri reetmiseks. Harvem esineb kaitseseisundi avaldumist sellisel kujul,



kus sihtkultuuri peetakse oma kultuurist paremaks ning hakatakse oma kultuuri halvustama. Dualistlik mõtlemine on sama, ainult poolused on vahetatud. Seda võib esineda eufooriafaasis, kuid kultuurišoki faasis seda tavaliselt enam ei kohta, sest siis hakatakse just oma kultuuri idealiseerima, vastandades seda kohalikule kultuurile, mis nii palju probleeme põhjustab.

**Erinevuste minimaliseerimise tasemel tunnustab inimene kultuurierinevusi, kuid lihtsustab neid, uskudes, et sarnasused on palju olulisemad.** Oht on siin, et sarnasuse kohta arvatakse, mitte ei teata. Pindmiste kultuurierinevuste (näiteks söögikommete) tunnustamise ja aktsepteerimisega tuuakse esile üldistavaid ühiseid jooni: "Maailm on ikkagi väike!" või "Tavad erinevad muidugi, aga kui sa neid tegelikult tundma õpid, siis on nad nagu meigi." Rõhk on inimeste sarnasusel ja põhiväärtuste ühtsusel. Tendents on määratleda ühtsuse alus etnotsentristlikult ("kuna kõik on üldiselt meie moodi, siis, olgu igaüks just nagu on", "Kontekst võib küll olla erinev, kuid inimeste vajadus suhelda jääb samaks kõikjal maailmas." või "Ükskõik, mis kultuuri inimene kuulub, aga nad on motiveeritud samadest asjadest." ).

Maailmavaadet kaitseb püüe hõlmata erinevused harjumuspäraste peamiste kategooriate kaudu. Minimaliseerimine võib siin avalduda füüsilise universaalsuse kaudu, kus rõhutatakse inimolendite ühiseid füüsilisi jooni (näiteks, "Me oleme ju ikkagi kõik inimesed!"). Ülekantud universaalsuse korral rõhutatakse kõigi inimolendite allumist ühtsele kõrgemale või üleloomulikule olemisele religioosuses või sotsiaalse ühtekuuluvuse mõttes, (näiteks, "Me oleme kõik Jumala lapsed"). Lähenedamine on positiivne ja pealetükkivalt kena. Käitumises avaldub see aktiivse toetusena üldistele usulistele, moraalsetele ja poliitilistele põhimõtetele ning institutsionaalsete privileegide aktsepteerimises.

**Erinevuste aktsepteerimise faasis indiviid tunnistab kultuurierinevuste olemasolu,** kuid ei anna neile positiivset ega ka negatiivset hinnangut. Selles faasis liigub inimene etnotsentristlikust faasist etnorelativismi. Kõigepealt avaldub teiste kultuuride austamine inimeste käitumise tasandil ning alles seejärel sügavama erinevate kultuuride väärtushinnangute tunnustamisena. Aktsepteerimine käitumistasandil tähendab võimet analüüsida suhtluskäitumist kultuuride vastandumise seisukohalt. Aktsepteerimine väärtushinnangute tasandil avaldub võimes tunnistada erinevate uskumuste ja väärtushinnangute olemasolu.

Kognitiivsel tasandil avaldub see kultuuriliste kategooriate eristamises ja töötlemises ning

metakultuurilise pädevuse arenemises, kus inimene õpib suhtestama oma kultuuri teiste kultuuridega. Näiteks võib välisüliõpilane sel tasandil öelda, et "välismaal õppides peab igaüks olema teadlik peamistest kultuurierinevustest."

Afektiivsel tasandil avaldub aktsepteerimine positiivses uudishimus ning väljendites nagu "Mida rohkem kultuure tunned, seda paremini oskad neid võrrelda." Leitakse, et teine kultuur on huvitav ning soovitakse rohkem selle kohta teada. Algab teadmiste omandamine nii teisest kultuurist kui ka enda omast. Hakatakse küsima informatsiooni sihtkultuuri kohta ("Kus ma saaksin Eesti kultuuri kohta informatsiooni, et osata suhelda?") ning püütakse rohkem suhelda. Sel etapil on inimesed juba rahulikumat ja vähem pinges teise kultuuri esindajatega suheldes ega tunne enam pidevat vajadust kaitseisundiks. Seetõttu vähenevad ka negatiivsed ründavad märkused teise kultuuri suhtes ning see, mis tekitas enne viha, teeb nüüd nalja. Inimesed ei dealiseeri enam üle ka enda kultuuri ja hakkavad mõlemat kultuuri järjest enam kriitiliselt ja rahulikult hindama.

### **Kohanemisfaasis individ arendab teistest kultuuridest pärit inimestega suhtlemisoskust.**

Võtmeoskuseks selles staadiumis on võime vaadelda kultuure erinevast perspektiivist ja asetada end teiste olukorda. Suhtlusoskuse arendamine, mis võimaldab kultuuridevahelist suhtlust. Kujuneb võime teadlikult vaadelda kultuuri erinevast perspektiivist ja käituda kultuurile vastavalt (kultuuripädevus). Selles faasis on kohaneja omaks võtnud juba rohkem kui ühe maailmavaate ning ta käitub ilma suurema pingutuseta vastavalt teise kultuuri normidele. Kui meenutada varem loetud Vicki juhtumit, kellel oli raskusi Lõuna-Aafrikas kohanedes, siis võiks siinkohal tuua taas näite Vicki päevikust. Pajupuu (2000: 20) iseloomustab kohanemisfaasi kui tunnet, et ollekse teises kultuuris kodus. Sellel astmel on inimene õppinud nautima paljusid teise kultuuri jooni: toitu, joomist, seltsimist, vaba-aja veetmist.

Kohanemisfaasi iseloomustavaks näiteks võiks tuua taas väljavõtte Vicki Holmsteni päevikust (Kim 1988:7-8). Siinjuures tuleme meelde, et Vicki läks Aafrikasse 12. detsembril 1975, seega on saabumisest möödunud 10 kuud.

Ameerika Rahukorpuse vabatahtliku õpetaja Vicki Holmani kohanemine Aafrikas

1976, 17.oktoober Ma hakkas Aafrikaga tasapisi ära harjuma. See on tõeliselt elav paik.

Sünnitakse ja surrakse, kõik toimub avalikult, midagi ei summutata. Kuigi minust ei saa kunagi õiget aafriklast, olen ma osa sellest, investeerides ennast selle kontinendi tulevikku. Üks pisikene osa minust on siiski juba aafriklane.

- 1977, 16.jaanuar 11 kuud on veel jäänud. Nüüd olen kindel, et saan hakkama. Tunnen siinolekust rõõmu. Mul on tekkinud õpetamise koha pealt häid ideid. Kogemustega tulevad ka enesekindlus ja oskused. Ma tunnen, et kuulun siia, et olen osake sellest kontinendist - osake Aafikast.
- 1977, 25.mai Ma sõin täna röstitud termiite. Pole paha!
- 1977, 10. sept. Ma olen hakanud siinset elu nautima. Ma tunnen, et kuulun siia. Nad on mind omaks võtnud. Ma ei ole enam nimetu Rahukorpuse tegelane. Varsti jõuab kätte aeg lahkuda. Ma ei tea, kas ma seda tahangi.
- 1977, 25. sept. Kui ma lähen Monroviasse, siis on mu esimeseks peatuspaigaks MacDonalds. Hamburger ja jäätis on esimesed asjad, mida ma süüan. Kui ma olen seal aga juba kaks päeva, hakkab puudust tundma kausitäiest riisist ja tahaks juba oma igapäevase toidu juurde tagasi pöörduda.

Kognitiivsel tasandil avaldub kohanemine selles, et kultuurierinevusi puudutavad teadmised ja käitumine on kavatsuslikud, kategooriate piirid on paindlikumad ja läbilaskvamad. Selles faasis muudab inimene juba teadlikult perspektiivi erinevate kultuuridega suheldes ning kultuurikonflikte ja probleeme lahendades. See võib avalduda vestlusstiili muutmises, riietusstiili või toitumisharjumuste muutmises või lihtsalt teise inimese käitumist tema kultuurikontekstile vastavalt tõlgendades. Siinkohal oleks sobiv tuua näide oma Lähis-Ida kogemustest Ameerika Lähis-Ida Uurimiskeskuses töötades. Kuna mul oli tööle mines piisav ettevalmistus kultuurist, mis mind ees ootas, olin selleks ka valmistunud. Esiteks varusin kultuuriliselt sobivaid riietusesemeid, mis võimaldasid mul konfliktideta uude kultuuri sobituda. Teiseks arvestasin inimestega suheldes, et pean kasutama harjumuspärasest erinevat vestlusstiili ning arvestama ajakäitumise erinevusega. Näiteks, kui sa tead, et buss ei välju mingil kindlal kellaajal, vaid siis, kui buss on täis, siis ei tekita see stressi ega negatiivseid emotsioone ja üllatusega märkad, et jõuad igale poole siiski õigel ajal. Samuti ei häiri sind siis enam kohtumiste edasilükkumine, ärajäämine või see, et sind ootamatult külastatakse.

Samas võib kultuuridevaheline kohanemine põhjustada ka teistpidi arusaamatusi. Näiteks pidin Eestis kohtuma ühe Egiptusest pärit uusimmigrandiga ja ta auto peale võtma. Kuna tegemist oli araablasega, siis ma ei muretsenud eriti täpsuse pärast ja jäin kaks minutit hiljaks. Araablane oli aga tulnud väga täpselt, sest Eestis väljuvad sõidukid reeglina minuti pealt. Kuna mind ei olnud, sattus ta täielikku paanikasse, sest mõtles, et olin juba ära sõitnud. Minu saabudes ütles ta, et kavatses just lahkuda, kuna arvas, et pole mõtet oodata. Kui ma temalt imestades küsisin, et kas ta oma kodumaal oleks ka pärast kahte minutit ootamist lahkunud, siis ta vastas, et ei, tal ei oleks seda tulnud mõttessegi. Seega oli tegemist kultuurilise kohanemisega ning enda asetamisega teise kultuurikonteksti, mis ometi tõi kaasa arusaamatuse.

Kõige olulisem muutus kohanemisfaasis puudutabki afektiivset komponenti ehk empaatiavõime kujunemist kultuurierinevuste suhtes. Seda, et me muutume üksteise kultuurierinevuste suhtes sallivateks ja heatahtlikeks. Kui uusimmigrandi hoiak sihtkultuuri suhtes on positiivne ja avatud, siis kulgeb kohanemine tunduvalt kiiremini. Peamiselt on see seotud tahtliku perspektiivi muutmisega ehk otsusega austada nii enda kui ka sihtkultuuri väärtusi ja norme. Inimesed ütlevad selles faasis: „Ma saan säilitada oma kultuurile omasaad väärtushinnangud ning samal ajal käituda kultuuriliselt sobivalt. Välismaal õppides peaks iga üliõpilane vähemalt osaliselt selles kultuuris kohanema.“ Lisaks erinevate kultuuride väärtustamisele määratlevad individid integratsioonifaasis ka pidevalt oma identiteeti, käitumist ja väärtushinnanguid teiste kultuuride suhtes. Tõustes kõrgemale ühe kultuuri sees elamise piirangutest integreerivad need inimesed omaenda kultuuri teiste kultuuridega. William S. Bernardi järgi (Bernard 1973: 87) on integratsioon sellise protsessi tulemus, kus migrandid muutuvad uue ühiskonna integraalseks osaks, võttes omaks selle suhtumised ja käitumisnormid, osaledes ühiskonnaelus ning säilitades samaaegselt osa oma kultuurilisest ja etnilisest identiteedist. Seega omandab immigrant integratsiooni korral uue kultuuri väärtused ja normid, lisades need oma lähtemaa kultuuri väärtustele ja normidele.

### **3. KULTUURIDEVAHELINE SUHTLUS JA KULTUURIKONFLIKTIDE ALLIKAD**

### 3.1. Sissejuhatus kultuurierinevuste käsitluse

Einstein on öelnud, et probleemi ei saa lahendada sama meelsusega, mis seda põhjustas. Seetõttu on tähtis omada ülevaadet peamistest kultuurierinevuste avaldumisvormidest. Mõistet "kultuuridevaheline suhtlus" (ingl. *intercultural communication, cross-cultural communication*) kasutatakse reeglina selleks, et tähistada suhtlust, mis toimub erinevast rahvusest, erineva sotsiaalse või etnilise taustaga inimeste vahel. Kultuuridevahelise kommunikatsiooniga tegemist igas olukorras, kus kõneleja on pärit ühest ja sõnumi vastuvõtja aga teisest kultuurist. Selleks, et mõista kultuuridevahelist suhtlust, peab teadma, missugused kultuurierinevused võivad meid ees oodata teistest kultuuridest pärit inimestega suheldes. Kultuurierinevused avalduvad peaaegu kõiges, mida me teeme: kuidas me riietume, kuidas ja mida me sööme, mida me väärtustame, kuidas me kasutame aega ja ruumi. kuidas me anname edasi ja võtame vastu informatsiooni (meie kõnelemis- ja kuulamisharjumustes), kuidas me võtame vastu otsuseid ja töötame koos teiste inimestega.

#### **Kultuur on mõistuse kollektiivne programmeeritus**

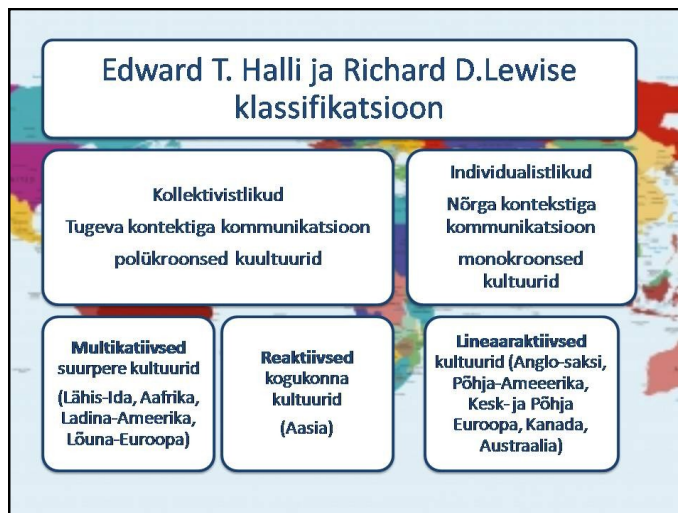
Kultuur ei ole midagi niisugust, mida inimene geenide kaudu päriks, vaid õpitud oskus teatud viisi suhelda. Kultuur koosneb teatud rühma liikmete väärtushinnangutest ja normidest, mida nad järgivad, ning materiaalistest hüvedest, mida nad väärtustavad ja loovad (Dunler 2000:48). Seega peegeldub kultuur nii meie keeles kui ka igapäevases elus. Antropoloog James Spradley järgi on kultuur omandatud teadmine, mida inimesed kasutavad selleks, et väljendada oma kogemusi (Samovar & Porter 1982). Inimesed omandavad sotsialisatsiooni käigus ühise jagatud kultuuri-konteksti ehk sotsiaalse interaktsiooni normid, mis aitavad neil üksteisega suhelda ja üksteisest aru saada. Iga kultuur loob oma liikmete jaoks diskursuse universumi - viisi, kuidas inimesed saavad üksteisele oma mõtteid ja kogemusi edasi anda. Ilma ühtse kultuurikoodita oleks võimatu üksteisest aru saada. Kõige tahtsama osa kultuurilisest koodist antakse edasi aga juba lapseas kasvatuse kaudu. Young Yun Kim utleb, et me suhtleme just nii nagu me seda teeme, kuna meid on kasvatatud teatud kindlas kultuuris vastavalt selle reeglitele ja normidele (Gudykunst & Kim 1995: 429-442).

Koos akulturatsiooni ja sotsialisatsiooniga omandatakse juba maast-madalast teatud kindel sotsiokultuuriline käitumine ja keelepruuk, näiteks tervitamine, tänamine, oskus eristada komplimenti solvangust. Samuti ollakse õppinud ootama teatud kindlat sotsiokultuurilist käitumist ja keelekasutust ka teistelt. Igapäevaelus kasutame me mitmeid verbaalseid ja mitteverbaalseid märke, mis aitavad meil efektiivselt suhelda ning teiste inimeste käitumist ette aimata. Nendeks märkideks võivad olla sõnad, žestid, kõneintonatsioon, näoilmed, poos või isegi riietus. Kui suhtlus toimub erineva kultuuritaustaga inimeste vahel, on inimestel ka erinevad taustateadmised ehk kultuurikontekst, mis võib põhjustada vaaritimoistmisi ja konflikte. Seega on meil kindlad kultuurilised ootused kaasinimeste verbaalse ja mitteverbaalse käitumise osas, mida nimetatakse kultuurilisteks erinevusteks ning mida kirjeldatakse mitmete kultuuridimensioonide kaudu, mida üldjoontes jaotatakse vastavalt nende uurijatele ja teooriatele.

**Huvi kultuuridevahelise suhtluse vastu** tärkas USA-s pärast II maailmasõda seoses Euroopa majandusliku abistamisega Marshalli plaani raames. Oskamatus suhelda erinevatest kultuuridest pärit inimestega põhjustas arenguprojektide ja diplomaatiliste kontaktide ebaõnnestumisi. Seetõttu tunnetati aastatel 1946 kuni 1956 eriti teravalt kultuurilise teabe puudumist ja vajadust selle järele. USA Välisteenistuse Instituut (*Foreign Service Institute*, FSI) hakkas korraldama USA diplomaatide ja teiste välismaalastega suhtlevate ametnike koolitamist, et muuta teiste kultuuride esindajatega suhtlemine tõhusamaks. FSI koolitajateks kutsuti teiste kuulsate antropoloogide ja keeleteadlaste hulgas ka Edward Twichell Hall, kellest saigi kultuuridevahelise kommunikatsiooni kui teadusharu rajaja. FSI-s töötades märkas Hall erinevate kultuuride vahelises suhtluses esile kerkivaid probleeme ja töötas välja peamised kontseptsioonid nende seletamiseks. Hall pööras esmakordselt tähelepanu kultuuri olulisusele inimkäitumises, hakkas kultuure omavahel võrdlema ning seostas kultuuri kommunikatsiooniprotsessiga. Selle käigus töötas ta välja kolm peamist kultuuridimensiooni, milleks sai inimeste verbaalset käitumist hõlmav nõrga ja tugeva kontekstiga kultuuride eristamine, ruumikäitumist puudutav prokseemika ehk nõue personaalsele ruumile ning ajakasutuse kultuurierinevused ehk monokroonse ja polükroonse kultuurikäitumise vastandamine. Tõnu Edward Hallile hakati esmakordselt seostama kultuuri kommunikatsiooniprotsessiga ning pöörama tähelepanu kultuuri olulisusele inimkäitumises. Jaotus on bipolaarne, kus kultuurid on jagatud laias laastus kaheks – ühel pool individualistlikud Lääne kultuurid ja teisel pool kollektivistlikud Ida kultuurid. Richard D. Lewis (2003) täiendas Halli bipolaarset mudelit kolmanda

dimensiooni sissetoomisega, mis jaotab kollektivistlikud kultuurid kaheks ning aitab paremini mõista Aasia kultuure.

Joonis 2. E.T.Halli ja R.D.Lewise kultuuride klassifikatsioon






Ka meie võtame lähtekohaks eelkõige Edward Halli ja Richard D. Lewise klassifikatsiooni, kuna need on peamised

konflikte põhjustavad valdkonnad, millega klienditeenindajad ja koolitajad kokku puutuvad. Lisaks võtame vaatluse alla ka Geert Hofstede ja Fons Trompenaarsi väärtushinnangute erinevustel põhinevad kultuuridimensioonid (individualism vs kollektivism, saavutused vs kuuluvus, emotsionaalsed orientatsioonid (netraalsus vs ekspressiivsus), võimudistants, ebakindluse tõrjumine ja maskuliinsus ning mitmed teised kultuurikäitumist mõjutavad aspektid). Toetudes Edward T. Halli, Geert Hofstede, Fons Trompenaarsi ja Richard D. Lewise kultuurierinevuste klassifitseerimisele võib maailma kultuurid jaotada kolmeks suuremaks kultuuriareaaliks, mis aitab meil edaspidi käsitlemist leidvaid kultuurierinevusi paremini mõista.

- 1) Individualistlikud ehk lineaaraktiivsed kultuurid (näiteks USA, Kanada, Austraalia, Euroopa)
- 2) Kollektivistlikud multiaktiivsed ehk suurpere kultuurid (Ladina-Ameerika, Lähis-Ida, Aafrika, India);
- 3) Kollektivistlikud reaktiivsed ehk kogukonna kultuurid (Aasia)

Tabel 1. Kultuuritüüpide iseloomulikud tunnused

Eesti kuulub lineaaraktiivsete kultuuride hulka. Lineaar-aktiivsete kultuuride märksõna-deks on

<b>Kultuuritüübid (E. T.Hall, R.D.Lewis, F.Trompenaars, G.Hofstede)</b>		
<b>Lineaaraktiivne</b> 	<b>Multiaktiivne</b> 	<b>Reaktiivne</b> 
<b>Individualistlik, orienteeritud isiklikele saavutustele.</b>	<b>Kollektivistlik orienteeritud kuuluvusele.</b>	<b>Kollektivistlik orienteeritud kuuluvusele.</b>
<b>Teeb ühte asja korraga, planeerib ette, täpne. Töötab kindlatel kellaaegadel</b>	<b>Teeb mitut asja korraga, ajakava ettearvamatu. Töötab ükskõik mis ajal.</b>	<b>Täpne, käitub vastavalt partneri ajakavale. Paindlik tööaeg.</b>
<b>Mittekontaktkultuur piiratud kehakeel.</b>	<b>Kontaktkultuur, piiramatu kehakeel.</b>	<b>Mittekontaktkultuur, peenetundlik kehakeel.</b>
<b>Introvertne, kannatlik, vaikne.</b>	<b>Ekstravertne, kannatamatu, jutukas.</b>	<b>Introvertne, kannatlik, vaikne.</b>
<b>Otsene stiil, napisõnaline</b>	<b>Kaudne stiil, paljusõnaline</b>	<b>Kaudne stiil, napisõnaline</b>
<b>Segab harva vahele, emotsionaalselt neutraalne.</b>	<b>Segab vahele, emotsionaalselt ekspressiivne.</b>	<b>Ei sega kunagi vahele, emotsionaalselt neutraalne.</b>

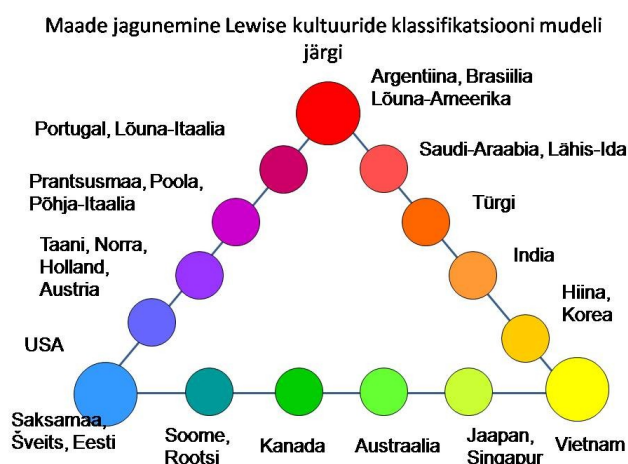
faktid, planeerimine, tulemus, täpsus ja reeglid. Neid kultuure iseloomustavad individualistlikud väärtushinnangud, orienteeritus isiklikele saavutustele ja tulemusele. Inimesed sellistes kultuurides teevad ühte asja korraga, planeerivad ette, peavad ajakavast kinni ja on täpsed, töötavad kindlatel kellaaegadel, armastavad konkurentsi ning oma arvamust ja seisukohti läbi

suruda. Hoolimata vajadusest oma seisukohti peale suruda, peavad nad kinni järjekorrast ega armasta, et keegi vahele trügib või vahele räägib. Need on mittekontaktid kultuurid, kus inimestele ei meeldi, et neid puudutatakse, nad hoiavad distantsi ning kasutavad piiratud kehakeelt. Vestluses on nad emotsionaalselt neutraalselt, ütlevad otse, mida mõtleavad, kuid segavad harva vahele. Sellistes kultuurides on saavutused ja eesmärk tähtsamad kui suhted ning inimesi hinnatakse saavutuste, mitte kuuluvuse põhjal.

Multiaktiivsed kultuurid on eestlastest kõige erinevamad. Multiaktiivsete kultuuride märksõnadeks on perekond, hierarhia, suhted, emotsioonid, veenmine ja lojaalsus. Neid iseloomustavad kollektivistlikud väärtushinnangud ning orienteeritud kuuluvusele, harmoonia ja suhted asetatakse esiplaanile, suhted on tähtsamad kui ajagraafik või tõde. Sellistes kultuurides teevad inimesed sageli mitut asja korraga, nende ajakava on ettearvamatu, nad ei planeeri ette ega ela ajagraafiku alusel. Need on emotsionaalselt ekspressiivsed kontaktkultuurid, kus vestlusstiil on kaudne, paljusõnaline ja emotsionaalselt ekspressiivne, vaieldakse meelsasti, inimesed armastavad üksteist puudutada ega hoiavad distantsi, kasutavad piiramatut kehakeelt, räägivad korraga ja läbisegi ega pea kinni järjekordadest. Seetõttu tundub multiaktiivsetest kultuuridest pärit inimeste käitumine eestlastele sageli ebaviisakas, pealetükkiv ja koguni agressiivne.



Reaktiivsed ehk kuulavad kultuurid on samuti kollektivistlike väärtushinnangutega, kuid mitmes mõttes on nad eestlastele palju kultuurilähedasemad. Loomulikult ei lähenda neid eestlastele oskus kuulata ja teiste järgi joonduda, sest selles osas on eestlased liiga individualistlikud ja domineerida püüdvad. Sarnaselt kollektivistlikele multiaktiivsetele kultuuridele on siin tähtsal kohal rühmaharmonia ja suhted, kohustused rühma ees, väärikuse säilitamine (face-saving), tähelepanelikkus, hoolivus ja hierarhia. Kuid erinevalt multiaktiivsetest kultuuridest on nad täpsed ning peavad ajakavast kinni, kui see vastab partneri ajakavale, paindlik tööaeg tähendab siin valmisolekut vajadusel nurisemata pikki päevi töötada. Sarnaselt estlastele on nad mittekontaktikultuurid, kes ei armasta puudutamist ning hoiavad isegi suuremat distantssi kui individualistlikud kultuurid. Nad ei armasta žestikuleerida ja žestid häirivad neid isegi rohkem kui eestlasi, sest nad pööravad tähelepanu mitte ainult sellele, mida öeldi, vaid ka sellele, kuidas midagi öeldi. Inimesed sellistes kultuurides on introvertsed, kannatlikud, reeglina vaiksed, väldivad konkurentsi ja konfrontatsiooni. Vestlusstiil on kaudne, emotsionaalselt neutraalne ja napolisõnaline, nad ei sega kunagi vahele, ei vaidle vastu ega suru oma arvamust peale. Seetõttu võib eestlaste käitumine neile tunduda ebaviisakas ja pealetükkiv.



Joonis 3. Maade umbkaudne paigutus Lewise kolmemõõtmelisel skaalal

Loomulikult erinevad riigid oma väärtushinnangutelt ja kultuurikäitumiselt ka klassifikatsiooni siseselt ning kõik individualistlikud maad ei ole oma kultuurikäitumiselt sarnased nii nagu ka

kollektivistlikud kultuurid erinevad omavahel ka rühma siseselt. Peale selle erinevad ka inimesed oma sotsiaalse staatuse, haridustaseme ja muude kultuuriliste tunnuste poolest. Inimeste kultuurikäitumist mõjutab kindlasti see, missuguste teiste kultuuridega ta on kokku puutunud ja missuguseid keeli ta räägib.

### 3.1. Mitteverbaalne suhtlus: kehakeel, puudutamine ja emotsionaalne ekspressiivsus

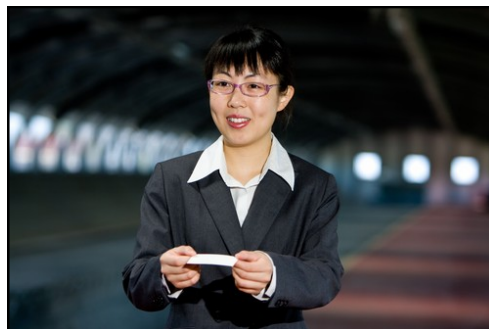
#### Mitteverbaalne suhtlus ja žestid

Kui meil on tegemist suhtlusega, mis toimub erinevatest kultuuridest pärit ja erinevat keelt kõnelevate inimeste vahel, siis on üsna loomulik, et mitteverbaalne kommunikatsioon omandab tavalisest suurema tähenduse. Mida vähem saab inimene aru sõnadest, seda rohkem pöörab ta tähelepanu kontekstile – kaasvestleja välimusele, kehahoiakule, žestidele, näoilmele ja muudele mitteverbaalsetele märkidele. Uurimused näitavad, et rohkem kui 60% kommunikatsioonist toimub mitteverbaalselt ning seda, kuidas keegi midagi ütles, kuidas ta käitus ja mis tal seljas oli, mäletatakse veel kaua aega pärast vestluse lõppemist. Mitteverbaalsed märgid, mida me suhtluse efektiivsemaks muutmiseks kasutame, on žestid, poos, näoilmed, emotsioonide väljendamine, distants ja puudutamine. Kõik need märgid võivad olla erinevatest kultuuridest pärit immigran- tidega suheldes klienditeenindajale konfliktide ja väärarusaamise allikaks.

Kehakeel ja selle tõlgendamine on erinevates kultuurides erinev. Näiteks võisid Jassir Arafat ja Jordaania kuningas Abdullah II käia avalikkuse eest käsikäes, Leonid Brežnev ja Erik Honecker võisid koguni teineteist avalikkuse ees suule suudelda ning seda hinnati positiivselt sõpruse sümbolina, samas visati Kairos teatrist välja aga eurooplastest abielupaar, kes teineteisel käest kinni hoidsid, kuna seda peeti amoraalseks. Mitteverbaalne käitumine on üks olulisemaid konfliktide allikaid, kuna nii mõnigi žest või puudutus võib olla teises kultuuris solvava tähendusega, piisab vaid sellest, et seisad teisele liiga lähedal, kui ta juba tõlgendab seda agressiivsuseks. Piisab sellest, et votad Aasia kultuurist pärit inimeselt visiitkaardi vastu ühe käega ja pistad selle tagataskusse, kui juba tõlgendatakse seda lugupidamatuse ja sihiliku solvanguna.

Sellela, kuidas inimesed üksteist tervitavad ja kohtlevad, väljendavad nad lugupidamist ja staatust. Tervitamisel väljendatakse staatust kummardumise sügavusega (nt Jaapanis) või sellega, kui kõrgele käsi tõstetakse tervitamisel, näiteks Tais wai-tervituse puhul. Kuigi käesurumine on universaalne tervitus, esineb ka siin erinevus nt käesurumise kestuses, stiilis ja distantsis. Näiteks, tervitavad araablased üksteist käteldes tunduvalt sagedamini kui eestlased, iga kord kui nad kohtuvad ja hüvasti jätavad, kasvõi kümme korda päevas.

Foto1: Jaapanlanna kahe käega visiitkaarti andmas (Shutterstock foto)



### **Distants, puudutamine ja tervitamine**

Inimesed kasutavad ruumi erinevalt ning see on suures osas määratud omandatud kultuuriga. Eri kultuuridest pärit inimesed hoiavad üksteisega erinevat distantsi. See on ruum, mida inimene enda ümber vajab, et teistega suheldes end mugavalt tunda. Edward Halli järgi ulatub isiklik ruumivöönd kultuurist sõltuvalt 1,5 kuni 4 jalani (45-120 cm). Näiteks on prantslaste isiklik ruumivöönd üsna väike, võrreldes sakslaste, ameeriklaste ja soomlastega. Kui kaks prantslast tervitades suudlevad, ei peeta seda isikliku ruumi tungimiseks. Islami kultuurides võivad mehed üksteist kätelda, kallistada, suudelda ja käest kinni hoida, samas on see avalikes kohtades keelatud isegi abielus oleva mehe ja naise vahel. Naised tohivad islami kultuuris kätt anda vaid perekonnaliikmetele. Nii eestlased kui ka sakslased, inglased ja skandinaavlased on küllaltki suurt distantsi hoidvad ja puudutusvaenulikud, igasugune "loata" musitamine ja puudutamine kvalifitseerub ründena inimese isikliku ruumi vastu. Võõrastega hoitakse distantsi ja lubatud on ainult kätlemine. Hiinas on nõutav veelgi suurem isiklik ruum, seetõttu ka puudutavad nad üksteist veelgi vähem kui meie. Kuigi tänapäeval on lääne mõju tõttu kätlemine levinud, tervitavad vanemad ja traditsioonilisemad inimesed siiani üksteist vaid kummardusega.

Ladina-ameeriklased ja araablased on suure kontaktivajadusega, nad ei hoiu suheldes üldse distantsi, pikema jutuajamise jooksul haaravad nad teil ilmtingimata kinni kas käest, käsivarrest või õlast. Ka samasoolised araablased puudutavad üksteist sageli vestluse jooksul, et väljendada sõprust. Nad hoiavad vesteldes käest kinni, embavad üksteist ning suudlevad lähedasi sõpru.

Ühes uuringus vaadeldi vestlusi vabaõhukohvikutes eri maades, mille käigus loeti kokku puudutuste arv tunnis. Selle tulemusena registreeriti tunnis 180 puudutust Puerto Ricos, 2 Floridas ja 0 puudutust Londonis. Kultuurides, kus väljendatakse suhteid tundeliselt (nt ladina-ameeriklased, araablased), puudutatakse rohkem kui kultuurides, kus tundeid tavaliselt välja ei

näidata (põhja-ameeriklased, põhja-eurooplased). Vahemere (näiteks Kreeka, Lõuna-Itaalia) ja Lähis-Ida (näiteks Araabia) kultuurid on emotsionaalsed ja suure kontaktivajadusega (puudutuslembesed) ning hoiavad väiksemat distantsi kui põhja-eurooplased.

Mittekontaktkultuurid - Aasia, Põhja- ja Kesk-Euroopa

Mõõdukalt kontaktkultuurid - Põhja-Ameerika

Suure kontaktivajadusega kultuurid - Lähis-Ida, Ladina-Ameerika, Lõuna-Euroopa.

Selleks et korrektselt käituda, tuleb hoolikalt ruumi arvestada. Näiteks läks USA-s üks afro-ameeriklasest meesterahvas poodi, mille omanikuks on Korea immigrandid. Poes maksab ta ostu eest \$20 rahatähena, millest müüja annab raha tagasi, asetades vahetusraha letile, mitte seda talle ulatades. Ameerika mustanahalisena solvus mees, kuna ta tõlgendas puudutuse vältimist kui diskrimineerimist nahavärviga pärast. Korea päritolu naisterahvas aga käitus harjumuspäraselt, kuna võõraste, eriti veel vastassoost võõraste inimeste puudutamist peetakse Aasia kultuurides sobimatuks.

Eestlased on väga ruumitundlikud ja puudutusvaenulikud, isiklikku ruumi sissetungimist võidakse tõlgendada ahistamise ja agressiivsusega. Peaaegu iga eestlane võib oma elust jutustada loo, kus keegi talle nii lähedal seisis, et ta talle enam otsa vaadata ei saanud ja minna polnud ka kuhugi, sest niimoodi taganedes tuli lõpuks sein vastu. Distantsi, kus kaasvestleja hingeõhk on tuntav, peetakse häirivaks ja see kutsub esile negatiivseid tundeid, mida ka välja näidatakse, tõmbudes kaasvestlejast eemale. Seevastu näiteks araablased vajavad tunduvalt väiksemat isiklikku distantsi ning hingavad inimese peale, kui nad temaga räägivad. Araablasega väljaspool haistmistsooni suheldes võib araablasele tekkida mulje, et teda ignoreeritakse või temast ei hoolita. Inimene, kes jääb väljapoole haistmistsooni, tekitab temas umbusaldust ja tundub salalik. Samasuguseid tundeid tekitavad jaapanlased ja hiinlased ka ladina-ameeriklastes.

"Maailma äri ja kultuuri käsiraamatust" (2002) võib lugeda iseloomustavaid näiteid maailma mitmete kultuuride keskel vestluses hoitava distantsi kohta. Näiteks brasiillased ei hoi suheldes üldse distantsi, pikema jutuajamise jooksul haaravad nad kaasvestlejal ilmingimata kinni kas käest, käsivarrest või õlast. Eestlastele võib tunduda selline suure kontaktivajadusega kultuurist pärit inimese käitumine agressiivne ja pealetükkiv. Samas ei tekita suhtlemine Aasia kultuuridega eestlastele probleeme, kuna Aasiast pärit inimesed on veelgi vähem puudutuslembesed ja

armastavad veelgi suuremat distantsi kui meie. Seetõttu mõistame me ka alljärgnevatest kaebekirjadest näitest pigem Sakiko kui Edmundo tundeid.

**Sakiko kiri:** *Ma tunnen ennast natuke ebamugavalt temaga koos töötades. Ta istub liiga lähedal ja kogu aeg vaatab minu poole. Ma proovin kuidagi kaugeneda temast, aga tema nihkub veel lähemale. Ta ei jäta mulle rääkimiseks ega ka mõtlemiseks ruumi. Minu meelest käitub ta liiga agressiivselt.*

**Edmundo kiri:** *Mulle tundub, et ta ei kuula mind. Ta vaatab harva minu poole ja istub minust väga kaugel. Ta on väga salalik inimene. Ma ei saa tema mõtetest midagi välja lugeda.*

Samas kalduvad aga ka eestlased Edmundo kombel süüdistama hiinlasi ja jaapanlasi salalikkuses ja ebasiiruses, kuna nad seisavad meist liiga kaugel ning nende näoilme ega žestidest pole samuti võimalik midagi välja lugeda.

Isklik ruumivõond avaldub ka teistes käitumisvaldkondades, näiteks töö ja eraelu lahushoidmises või vestlusteema valikus. Heaks näiteks on enda ettekujutamine inimesi täis liftis. Kuidas te siis seisate ja kuhu on suunatud teie pilk? Enamik põhja-ameeriklasi ja põhjaeurooplasi tõmbab õlad koomale, et mitte teiste vastu puutuda, ning suunab pilgu ette üles, et vaadata korruseumbrite liikumist. Vesteldakse üksnes väga heade tuttavatega ja sel juhul tasandatakse häält. Kuidas reageeriksite aga järgnevas olukorras, millesse sattus üks eestlane, kes elas samas majas ladina-ameeriklasega ja pidi temaga kord samas liftis üles sõitma. Mehhiklanna seadis end kohe lifti astudes eesti noormehe kõrvale seisma ja alustas juttu, rääkides oma perekonnast ja suunates siis viisakalt jutu eestlase perekonnale. Hiljem kurtis mehhiklanna, et eestlane muutus järjest pahuramaks, ei vaadanud kordagi otsa ja oli äärmiselt sõnaaher. Kui liftiuksed avanesid, sööstis ta vabanenult hingates liftist välja. Eestlasele mõjub taoline isiklikku ellu ja ruumivõondisse tungimine kindlasti pealetükkivusena. Kui te ei ole sellega nõus, siis pöörduge järgmine kord liftis seljaga ukse poole ja näoga liftikaaslaste poole, vaadake neile otsa ja alustage juttu ning näete, kuidas nad reageerivad.

**Istekohtade asetus kliendiga vesteldes** on samuti isiklikku ruumivõondit puudutav teema, mis võib mõnikord intervjuu või läbirääkimised nurjata. Kui sa tahad enda või mõne teise inimese isiklikku ruumitaju uurida, esita järgmised küsimused: Milline on distants, kus sa tunned, et sõber on liiga lähedal? Kas sul on laua ääres meeliskoht? Kuidas sa paigutad toolid, et kliendiga vestelda?

Kui klienditeenindaja/intervjueerija istub laua ääres ning klient ehk intervjueeritav võib koha vabalt valida, siis võivad eri kohad vestluse kulgu ja sisu oluliselt mõjutada. Edward Hall väitis, et erinevate kultuuride isikliku ruumivõõndi distantside muutmine vestluse ajal võib põhjustada katastroofe. Ta leidis, et vestlusdistsants, milles araablased ja ladina-ameeriklased end mugavalt tunnevad, võib olla liiga väike põhja-ameeriklaste jaoks, mis pärsiks vestluse tulemuslikkust, sest ameeriklased tunneksid liigse läheduse tõttu kogu vestluse jooksul end ohustatuna ja häirituna. Kõige õigem on lasta kliendil endale sobiv koht valida, kuid samas tuleks ka ise arvestada asjaoludega, mis tagaksid vestluse edukuse. Kõige soodsam asend oleks toolid teineteisele poole üle lauanurga asetades, sest nii võib luua soodsa õhkkonna läbirääkimisteks või intervjueerimiseks. Robert Sommer sooritas rea vaatlusi, mille eesmärk oli lahendada probleem, miks inimesed olid enesesse tõmbunud ja vähekontaktset. Vaatlusi analüüsid selgus, et üle lauanurga vesteldi kaks korda rohkem kui külj-külje kõrval istudes. Samas vesteldi aga külj-külje kõrval istudes kolm korda sagedamini kui risti üle laua. Seetõttu otsustati suured lauad vahetada väikeste nelinurksete laudade vastu, mis aitaksid paremaid vestlemisvõimalusi luua.

### Emotsionaalsus, silmside, naeratamine ja žestid

Emotsionaalsust kui kultuurierinevust on uurinud ja mõõtnud Fons Trompenaars. Suheldes inimestega erinevatest maailmajagudest märkame, et mõned kultuurid on emotsionaalselt väga väljendusrikkad, teised jälle väga vaoshoitud. Emotsionaalselt neutraalseteks peetakse anglosaksi ja Aasia kultuure, emotsionaalselt eksspressiivseteks aga näiteks Ladina-Ameerika, Vahemeremaade ja Lähis-Ida kultuure. Emotsionaalsusastme erinevus kajastub mitmetes iseloomulikes joontes, mis võivad olla väärtimõistmise ja konfliktide allikaks.

Tabel 2. Emotsionaalselt neutraalsete ja eksspressiivsete kultuuride kehakeelt iseloomustavad jooned

Emotsionaalselt neutraalsed kultuurid	Emotsionaalselt eksspressiivsed kultuurid
Ei näita välja tundeid ja mõtteid, emotsionaalselt vaoshoitud, introvertne.	Emotsionaalselt vaoshoidmatu, ekstravertne.
Mittekontaktkultuur, puudutusvaenulik, hoiab distantsi.	Suure kontaktivajadusega, väike distants, puudutuslembene.
Piiratud kehakeel.	Piiramatu kehakeel, väljendab tundeid ja emotsioone žestikuleerides.
Hääletoon monotoonne, vaikne.	Hääletoon kirglik, tugev.

žestikuleerimine käib kaasas emotsionaalse ekspressiivsusega ning on omane ladina-ameeriklastele, araablasele, lõunaeurooplastele ning ka slaavlastele. Trompenaarsi järgi on ka ameeriklased emotsionaalselt ekspressiivsemad kui näiteks põhjaeurooplased (nt USA neutraalsusindeks on 40, Inglismaal 71 ja Jaapanis 83). Vaoshoitud kultuurides (nt Aasias, Põhja-Euroopas) ei peeta žestikuleerimist viisakaks, inimesed ei näita välja tundeid, vaid suruvad need alla ja hoiavad kontrolli all. Emotsionaalselt ekspressiivsetest kultuuridest pärit inimestele tunduvad vaoshoitud inimesed tuimad ja osavõtmatud, tundub nagu ei vihastukski nad kunagi. Emotsionaalsed kultuurid (nt itaallased, ladina-ameeriklased, araablased, venelased) näitavad tundeid välja žestikuleerides, naerdes, naeratades, rääkides harilikust kõvema häälega ja kirglikumalt, puudutades seejuures sageli kaasvestlejat. Seetõttu tundub põhjaeurooplasele mõnikord, et nad on kasvatamatud ja agressiivsed. Sellist vestlust võidakse tõlgendada isegi kätega kallalekippumisena. Aasiast pärit inimesi lausa häirib žestikuleerimine ja näomoonutuste tegemine, sest neil on iga žesti jaoks oma tähendus, mis erineb sageli žestikuleerivate kultuuride omast ja võib osutuda solvavaks.

Tavaliselt me ei pööra tähelepanu žestidele, mida vestluse käigus kasutame. Žestid, mis on vastuvõetavad ja igapäevased meie kultuuris, võivad olla solvava tähendusega mõnest teisest meile kaugemast kultuurist pärit inimesele. Võtame näiteks OK-märgi, mille puhul ameeriklased moodustavad pöidla ja nimetissõrmega ringi. Kuigi selle märgi positiivne tähendus on üldiselt laialt levinud, tähendab see venelaste jaoks näiteks nulli, araablaste jaoks kurja silma või needmist ning türklaste jaoks homoseksuaali.

Eestlased, venelased ja paljud teised kultuurid väljendavad O.K. märki pöidlaid püsti lüües, mida aga mõnedes maades (nt Iraan, Afganistan, Iisrael, Itaalia ja Kreeka) peetakse solvavaks ning sellest kultuurist pärit inimesele võib selline žest saata hoopis vastupidise signaali. Samas kasutatakse nii Eestis kui ka Saksamaal püstitlöödud pöialt žestina ka loendamisel, et tähistada arvu üks või esimene. Eestis näiteks alustavad lapsed loendamist pöidlast, ameeriklased aga esimesest sõrmest. Sõrme püstiajamisel võib aga samuti olla mitmeid tähendusi, millest levinum on märkuandmine, et esitada küsimust.



Foto 2: Kas lõunasöök on esimene? (Ü.Rannut)

Seega isegi lihtsad igapäevsed žestid võivad tekitada arusaamatusi. USA-s on näiteks täiesti tavaline osutada sõrmega inimesi kokku lugedes, isegi keeleõppetundides kasutatakse ühe meetodilise võttega sõrmega osutamist. Kui näiteks lisraelis õppiv laps ei saa aru, mida talt inglise keele tunnis oodatakse, võtab ameeriklannast õpetaja tema sõrme ja osutab sellega objektile öeldes "näita" ja lisab vastava objekti nimetuse. Eestis õpetatakse lastele, et sõrmega näidata ei ole viisakas, kuid samas ei kuku selle asendamine käeviipega ka eriti loomulikult välja ja enamasti osutatakse ikkagi sõrmega, kui midagi näidata on vaja.

Foto: 3 "Lähme sinna kohvikusse!" (Ü.Rannut)

Saksamaal osutatakse nimetissõrmega näitamise vältimiseks väikese sõrmega, jaapanlased viibutavad kätt peopesa ülespoole suunatud asja suunas, millele nad tahavad osutada, hindud aga osutavad lõuaga millegi suunas viibates. Araablased tõlgendavad sõrme või pliiatsiga



kellelegi osutamist agressiivsuse märgina. Keeruline lugu on ka viipamisega, et kedagi enda juurde kutsuda. Kui araablased ja hindud kutsuvad kedagi enda juurde, keeravad nad peopesa ülespoole ja teevad sõrmedega viipeliigutusi, ühe sõrmega kutsumist peetakse ebaviisakaks. Hiinlased, jaapanlased ning ka mõned Ladina-Ameerika rahvad aga keeravad peopesa hoopis alla ja teevad siis sõrmedega enda poole viipavaid liigutusi.

Solvavaks võib olla ka meile nii tavaline vasaku käega millegi ulatamine. Nii moslemid kui ka hindud peavad vasakut kätt ebapuhtaks, seetõttu ei peeta sobivaks vasaku käega tervitada, teist



inimest puudutada või midagi ulatada. Selle reegli vastu eksimine solvab neid sügavalt. Sama sügavalt solvab neid ka jalataldade näitamine.

**Silmside.** USA-s ja Lääne-Euroopas väljendab silmavaatamine huvi ja tähelepanu. Enamik Ameerika lapsi on õpetatud õpetajale või vanematele vestluse ajal otsa vaatama. Samas ei peeta sobivaks inimesele kauem kui 4-5 sekundit otsavaatamist, sest seda peetakse jämeduseks ja agressiivsuse märgiks. Vahemeremaadest ja mitmetest teistest emotsionaalselt ekspressiivsetest kultuuridest (nt prantslaste, itaallaste või araablastega) pärit inimestega suheldes võib silmavaatamine põhja-ameeriklastele või -eurooplastele tunduda häbematu jõllitamisenähtuseks. See ei pruugi aga sugugi väljendada agressiivsust, vaid hoopis tähelepanu ülesnäitamist ja soovi teada saada, kas vestluspartner on ikka usaldusväärne. Eesti kooliõpilaste küsitlemine on näidanud, et ka eestlastes kutsuvad intensiivne silmavaatamine negatiivse tunde esile. "Pole eriti meeldiv, kui mõni õpetaja otse silmamuna sisse vaatab", vastas üks kooliõpilane Rene Altrovi uuringus (1998). Ka jaapanlasi, hiinlasi ja ladina-ameeriklasi häirib otsene silmside, kuna silmavaatamist peetakse häbematuks. Aasia kultuurides vaadatakse näiteks tõrelemise ajal maha, sest sellega väljendatakse respekti. Seevastu ameeriklased ja eestlased peaksid inimest, kes väldib otsavaatamist, just ebausaldatavaks või tõlgendataks seda huvipuudusena. Samamoodi tõlgendavad silmavaatamise vältimist ka araablased ja teised emotsionaalselt ekspressiivsed kultuurid. Samas on islamimaades keelatud silmside erinevate sugupoolte vahel, mida peetakse süüdsusetuks.

**Naeratamine.** Naeratamine on üks universaalsemaid märke, mis väljendab sõbralikkust. Siiski leidub teatud kultuurierinevusi ka naeratamises. Mõningates kultuurides (nt Hiina ja Jaapan) ei peeta naeratamist sõbralikkuse, vaid ebasiiruse ja upsakuse märgiks, naeratus võib peita hämmeldust, kõva psüühilist lööki, raevu, samas kui rõõm peitub mittemidagi ütleva näoilme taga. Need tõlgenduserinevused võivad põhjustada konflikti või teravdada seda. Kujutage ette, et jaapanlane selgitab kohtumiselt puudumist põhjusel, et peres keegi suri. Seda tehes võib ta naeratada, toetudes kultuurilisele arusaamale, et teistele valu või kurbust edasi anda ei ole sobiv. Lääne inimesele, kelle jaoks naeratus tähendab sõbralikkust ja rõõmu, võib naeratamine sellises olukorras tunduda kohatu ja isegi tundetüütu.

**Nõusolek ja eituse.** Peanoogutus ei pruugi alati tähendada nõusolekut, vaid lihtsalt märkuandmist viisakast kuulamisest. Eestlane ootab nõusoleku märgiks alati mingisugust reaktsiooni, samas ei tähenda eestlase enda peanoogutus, mida saadab enamasti *mh-mh* või *ja-jaa* sugugi nõustumist, vaid lihtsalt märguannet sellest, et ta kuulab kaaskõnelejat. Erinevast kultuurist pärit inimesed väljendavad nõusolekut ja heakskiitu erinevalt, näiteks mittemidagi ütleva näoga vaikides (nt soomlased), silmad kinni, pea kummardatud.

Kui meie raputame eituse märgiks pead, siis Lähis-Ida maaades kallutatakse pea pisut tahapoole ja lõug aetakse püsti. Samuti tähendab eitust ka see, kui lõug tõmmatakse tahapoole ja laksutatakse keelt. See on üsna laialt levinud nii Türgis kui ka Araabiamaades. Jaapanlased liigutavad keeldumise märgiks aga hoopis oma näo ees kätt, mille peopesa on vasakule pööratud.

**Pea- ja näokatted.** Niisiis on väga keeruline teha õigeid järeldusi teisest kultuurist pärit kaasvestleja näoilmet ja kehakeelt jälgides. Kujutage aga ette situatsiooni, kus teil klienditeenindajana tuleb suhelda inimesega, kes kannab rätikut, mis katab nii näo kui ka kogu keha? Jordaania ülikoolis viibides pidin tõdema, et kogu nägu katvaid peakatteid kanti isegi raamatukogudes ja loengutes.

Foto 4: Näokatetega naised Jordaania (Ü.Rannut)



Kas siis mingisugust seadust ei ole, et ma võiksin talt nõuda näokatte eelmaldamist, küsite teie. Kuidas on üldse võimalik suhelda kellegagi, kelle nägu te ei näe? Mõnedes

Euroopa maades on mosleminaiste nägu katvad peakatted *burqad* lubatud, teistes jälle keelatud. Hollandis on näiteks 5 % rahvastikust muhameedlased, kuid üksnes väike osa nendest on otsustanud oma nägu katta. Koolides ei ole näokatted siiski lubatud, sest õpetajate sõnul ei ole võimalik suhelda inimesega, kelle nägu sa ei näe. Näokatteid keelav seadus laieneb Hollandis lähiajal lisaks koolidele ka tänavatel, rongides, bussides ja kohtus viibivatele mosleminaistele.

Minister Rita Verdonki hinnangul häirib *burqa* kandmine avalikku korda ning kahjustab kaaskodanike turvalisust. Näokatte eemaldamise nõude saab kliendile esitada siiski vaid kohalikust seadusandlusest tulenevalt.

### 3.3. Ajakäitumise kultuurierinevused

#### Aja planeerimine. Tähtajad, kokkulepped ja hilinemine.

Aeg on üks peamisi kultuurikäitumise aluseid, millel kultuuridevaheline kommunikatsioon põhineb ning mille ümber kõik tegevused keerlevad. Ajakäsitusega seotud kultuurikäitumise eristamine on oluline nii selle jaoks, kes ise töötab ja peab kohanema erinevas kultuurikeskkonnas, kui ka klienditeenindajale ja õpetajale. Sellel, kuidas me aega tajume, on märkimisväärne mõju meie igapäevasele elule ja kommunikatsioonile. Edward Hall jaotab kultuurid ajakasutuse erinevustelt polükroonseteks ja monokroonseteks kultuurideks (Hall 1990). Lewis nimetab neid lineaaraktiivseteks ja multiaktiivseteks kultuurideks ning lisab siia veel kolmanda reaktiivse kultuuri (Lewis 2003: 50-51; vt eelpool tabelit 1).

**Monokroonne aeg** kujutab endast üherajalist ehk lineaarset ajakäsitust, kus "aeg on raha". Monokroonsed ehk lineaaraktiivsed inimesed üritavad järjestada nii suhtlust kui ka ülesandeid. Inimesed teevad üht asja korraga, sündmused on täpselt jaotatud üksteise järele. Aega planeeritakse lineaarselt minevikust tulevikku, keskendutakse ühele asjale korraga. Iga sündmus algab ja lõpeb kindlal ajal. Eeldatakse, et inimene tuleb täpselt õigel ajal (mitte tund aega hiljem). Lineaar-aktiivsete inimeste jaoks ei ole tulevik midagi tundmatut, sest see on tänu hoolikale etteplaneerimisele selgelt nähtav. Näiteks ütleb Šveitsi jaamaülem kõhklemata, et rong Zürichist Luzerni väljub homme hommikul kell 9:03. Inimesed koostavad ajagraafikuid ja elavad omatehtud ajagraafiku järgi, hilinemine võib selle põhjalikult segi lüüa ja palju pahandust põhjustada.

**Polükroonne aeg** kujutab endast tsüklilist ajakäsitust, mis võimaldab tegelda paljude asjadega korraga, kusjuures sellel ei ole kindlat lõppu. Selliseid kultuure iseloomustab fatalistlik ajakäsitus, mis väljendub lauses "bukra inša Allah" ("Me teeme asju kohe kui võimalik, kuid üksnes Jumal teab, millal see sünnib"). Hilinemine kohtumisele või tööle on aktsepteeritav norm enamuses Vahemere ja Araabia kultuurides. Brasiillased usuvad näiteks, et on ebaviisakas saabuda täpselt,

Suurpere ja kogukonna kultuurides on ajagraafiku järgimisest tähtsam suhelda inimestega niikaua kui olukord nõuab. Aega ei seata esiplaanile, ajagraafikut ja plaane muudetakse sageli, et kohandada neid muutuvate vajadustega ja muutustega töökeskkonnas. Taoline töösse suhtumine võib täpse ajagraafikuga ühiskonnas kujuneda tõsiseks probleemiks, kui reeglid kohe alguses paika ei panda. Kujutage ette tööandjat Eestis, kes peaks toime tulema alljärgnevas juhtumises kirjeldatud hindudest ja argentiinlastest töötajatega rahvusvahelisel kaubandusmessil, kus iga kohtumine on kellaajaliselt paika pandud ja iga hilinemine tähendab kohtumise ärajäämist. Juhtumise kirjeldus põhineb ühe messil osalenud üliõpilase jutustusel. Müügiesindajad, kelle ajakäitumise kultuurierinevusi siin võrreldakse on pärit teiste järgi joonduvast reaktiivsest kultuurist (hiinlased), ajagraafikust mittekinnipidavatest multiaktiivsetest kultuuridest (indialased, argentiinlased) ning lõpuks meie ajakäitumisele vastavas lineaaraktiivsest kultuurist pärit rootslastest.

Tööaeg algas messil nagu ikka kell 10.00 ja kestis kuni messi sulgemiseni kell 18.00. Esimesed, kes hommikul kohale jõudsid, olid hiinlased ja rootslane. Hiinlased hakkasid kohe üle vaatama selle päeva ajakava ja valmistuma kohtumisteks. Rootslasel olid kõik päevaplaanid tehtud ja esimesed kliendid olid kohal kell veerand üksteist. Argentiinlane jõudis kohale peale kella 10 ja enne tööle asumist tegi väikese kohvipausi, mis kestis kella 11ni, sest tal oli vaja rääkida oma tuttavaga. Hindud jõudsid kohale lõunaks, sest nad ei olnud üldse kindlad, mis kell nende kliendid pidid tulema ja kas nad üldse see päev kohale ilmuvad. Lõunaajal, kui rootslane ja argentiinlane läksid sööma, olid hiinlastel käed-jalad tööd täis, nad pidid tellima söögi koha peale, et siis kordamööda lõunatada. Pärast lõunat tundis argentiinlane, et peab hotelli minema ja natuke magama. (Sellel päeval teda rohkem ei kohanud). Rootslane ja hiinlased töötasid kuni näituse sulgemiseni ja hindud olid kadunud pärast kella kolme.

Suuri hirme ja skeptilist suhtumist tekitab ka religioossetest erinevustest tingitud käitumine, mistõttu kardetakse, et planeeritakse kohtumised näiteks islamiusuliste minareti ajale või ei ole neid võimalik panna konveieri ääres tööle, kui ta äkki keset tööd liikuva lindi ääres palvetama hakkaks. Kuigi islamiusulistel on paika pandud minareti- ehk palvetamisajad, mis toimuvad viis korda päevas (päikesetõusu ajal, keskpäeval, päikeseloojangu ajal ja hilisel öötunnil), ei ole need kellaajaga täpselt seotud, mistõttu meil oleks keeruline seda täpselt kellaajaliselt vältida, isegi kui me seda sooviksime. Kuna enamik tööandjaid keelab tööajal palvetamise, on Euroopa)

islamiusulised immigrandid mugandunud ka selles osas. Samuti ei saa nad pühitseda reedet, kuna Euroopas on reede harilik tööpäev. See aga tähendab, et immigranti tuleks sellest informeerida ja teda sellega harjutada juba enne tööleasumist, et teda kohe esimesel töökohal ei vallandataks.

### Järjekord

Järjekorras seismine on samuti kultuuriline nähtus, mida tunduvad eriti tõsiselt võtvat just Põhja-Ameerika ja Euroopa kultuurid, kus suhtutakse järjekorda kui demokraatia alustalasse ning kehtib põhimõte „kes ees, see mees“. Kõikjal moodustuvad järjekorrad, millest peetakse kinni. „On the line!“ (mööda joont!), hõikab õpetaja lirimaal ja õpilased reastuvad piki koridori põrandat tõmmatud joonele, et minna ühest klassist teise. Araablased ning ka mitmed Lõuna-Euroopa kultuurid (nt prantslased) eelistavad aga järjekordadesse vaheletrügimist, mis ärritab anglosakside õiglustunnet.



Foto 5: Selveris järjekorra numbrit võtmas (Ü.Rannut)

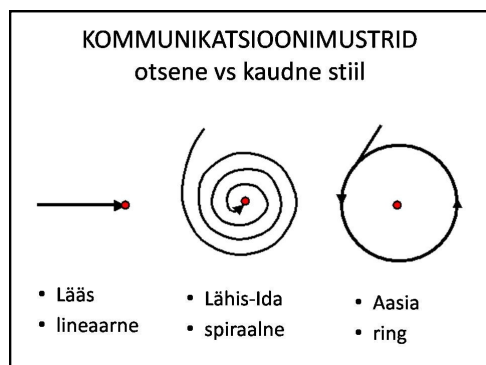
Linearseid ehk järjekorralembeseid kultuure iseloomustavad järjekorranumbrid, mida Araabiamaades reeglina üheski asutuses ei kohta. Ka eestlased on väga tundlikud nii liikluses kui ka järjekorras vaheletrügimiste suhtes, mis riivab nende õiglustunnet ning võib viia ohtlike vastasseisudeni. Konflikte aitab aga taas vältida esiteks erineva kultuurikäitumise mõistmine ning oskus sellistes olukordades toime tulla. Araabiamaadele iseloomulik järjekorras vaheletrügimine ning liikluses valest reast pöörerete tegemine ja tuututamine on seletatav kollektivistliku käitumiserinevusega, mis eristab suhtlemist välis- ja siseriingis. Siseriingis suheldes ollakse tunduvalt viisakam ja vastutulelikum kui välisriingis, kuna esmatähtsad on suhted. Eestis elades ja töötades ei ole sellise kultuurikäitumisega immigrandile võimalik ilma konfliktideta toime tulla. Seega tuleb ka siin reegleid selgitades konflikte ennetada.

### 3.4. Verbaalne suhtlus: kuulamis- ja kõnelemisharjumuste kultuurierinevused

#### Otsene vs kaudne stiil

Ajakäitumise kultuurierinevused mõjutavad ka meie vestluskäitumist. Juba Wilhelm von Humboldt (1767-1835), kes esimese eurooplasena uuris keele ja mõtlemise seoseid, leidis, et keel määrab meie mõtlemise ja selle, kuidas me ümbritsevat maailma tajume. Keel kannab endas teatud ühiskonna või inmrühma ühist maailmapilti, inimeste ühiseid teadmisi, suhtumisi ja uskumusi maailmast. Inimesed mõtleavad erinevalt, kuna nad räägivad erinevaid keeli.

See, kuidas me aega tajume peegeldub ka meie kommunikatsioonimustris. Kultuurides, kus aega tajutakse lineaarselt ja sündmused on järjestatud, on ka kommunikatsioonimuster lineaarne ja otsene ning äägitakse kordamööda. Kultuurides, kus aeg on spiraalne mitmerajaline ring, on ka



kommunikatsioonimuster spiraalne või ringikujuline ning neid iseloomustab kaudne stiil. Multiaktiivsetes kultuurides, kus toimub palju asju korraga ega peeta järjekordest kinni, räägitakse korraga ja segatakse jutu vahele. Reaktiivsed kultuurid, kus joondutakse teiste järgi, on kuulavad kultuurid, kus ei sega kunagi teiste jutu vahele.

Joonis 6. Kommunikatsioonimustrid

Edward T.Hall kirjutab raamatus „The Dance of Life“ (1983), et efektiivseks kultuuridevaheliseks kommunikatsiooniks on vaja teada kultuuride kommunikatsiooniprotsessis toimivaid kultuuri-erinevusi. Kultuuris domineeriv suhtlemisviis on otseselt tingitud kultuuri-tüübist ehk sellest, kui suurt osatähtsust omab ühes või teises kultuuris sotsiaalne kontekst – s.o kultuurilised ootused, mis suunavad inimese käitumist. Kui meil on sarnane ettekujutus suhtlusreeglitest, siis me saame üksteisest tõenäoliselt üsna hästi aru, kui see ettekujutus aga erineb, siis tekib meil suhtlusraskusi ja vääritimõistmist. Edward Halli järgi sõltub kommunikatsioon konteksti ulatusest, mis avalduvad madala e. väikese (*low-context communication*) ja kõrge e. tugeva (*high-context communication*) kontekstiga kommunikatsiooni erinevustes. Tugeva ja nõrga kontekstiga kommunikatsioon erineb otsesuse astmelt (otsene vs. kaudne stiil informatsiooni esitamisel), millega kaasneb ka erinev ettekujutus viisakusest ning teistest suhtlusprintsipiidest (Grice'i maksimumid, 1975).

Otsene stiil iseloomustab rohkem individualistlikke (Euroopa, Austraalia, USA, Kanada) kultuure, kaudne stiil kollektivistlikke suurpere- (nt Ladina-Ameerika, Lähis-Ida, Aafrika, India) ja kogukonna (Aasia) kultuure. Lineaar-aktiivsetes kultuurides peetakse heaks tooniks seda, kui kõneleja peab ajakavast kinni ja ütleb võimaalikult lühidalt ja ühildalt, mida ta mõtleb. Kõnelemisel tähendab otsene stiil seda, et sõnum (ülesanne) peab olema selge, täpne ja lühike. Kõneleja ütleb otse, täpselt ja lühidalt seda, mida ta mõtleb, tunneb end vabalt oma erinevat arvamust välja öeldes ega karda vastanduda otseselt kellegi teise seisukohale. Sellises kultuuris vaieldakse seisukohtade üle.

Tabel 3. Otsene ja kaudne stiil kõnelemisel

Otsene stiil tähendab seda, et kõneleja	Kaudne stiil tähendab seda, et kõneleja
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ütleb täpselt ja lühidalt seda, mida ta mõtleb;</li> <li>- tunneb end vabalt oma erinevat arvamust välja öeldes;</li> <li>- vastandub otseselt kellegi teise seisukohale; räägib siis, kui on lisada midagi olulist või erinevat teiste arvamusest;</li> <li>- teeb mitmeid lühikesi kommentaare;</li> <li>- tunneb ebamugavust, kui keegi ei räägi (<i>surnud vaikus - dead air</i>);</li> <li>- rõhutab oma arvamust, alustab lauset "Mina arvan, et.." või "Ma ei ole sellega nõus...", "Minu elus..."</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- osaleb vähem vestluses, kuid iga kord on tema sõnum läbimõeldud ning assotsiatsioonidel põhinev;</li> <li>- vajab pause ja vaikust ("<i>dead air</i>") ning tunneb end ebamugavalt selle puudumisel, sest tal ei jää siis aega öeldu üle järele mõelda;</li> <li>- esitab oma mõtteid nii nagu need oleksid kellegi teise mõtted;</li> <li>- esitab oma seisukohti küsimuse vormis;</li> <li>- kasutab tiitleid ja väljendeid, mis annavad edasi tema suhet kuulajaga.</li> </ul>

Kaudse stiili esindajad jagunevad vastavalt Richard D.Lewiselt reaktiivseteks ehk kuulavateks kultuurideks ning multiaktiivseteks kultuurideks, kus segatakse vahele ja räägitakse korraka. Multi-aktiivsete kultuuride hulka kuuluvad Ladina-Ameerika, Lõuna-Euroopa ja Lähis-Ida. Multiaktiivsetes kultuurides jõuavad inimesed ka kindlasti lõpuks asjani (jutu eesmärgini), kuid aeglaselt ja spiraalselt selle poole liikudes, valmistades pikalevenivate kõnede kaudu kuulajaid ette sõnumi vastuvõtmiseks. Selline stiil tundub eestlastele sageli sihiliku ajaraiskamisena ning külalise head kavatsused saavad negatiivse reaktsiooni osaliseks. Sageli jääb eestlasele multiaktiivseid kultuure kuulates mulje, et nad ei räägi asjast, kuna suur osa informatsioonist sisaldub kontekstis ning rohkem pööratakse tähelepanu suhetele. Selliseid kultuure kuulates tuleb rohkem pöörata tähelepanu kaudsetele vihjetele, mida sõnum saadab. Efektiveks

kommunikatsiooniks on vaja mitte lihtsalt informatsiooni edastada, vaid luua isiklik kontakt ning pöörata tähelepanu sellele, kuidas midagi öeldi või kuidas ise midagi öelda. Minnes üle teise kultuuri kommunikatsioonimustrile, saavutame tunduvalt kiiremaid tulemusi kui otsese verbaalse stiiliga.

Kaudne stiil avaldub ilmekalt Aasia kultuuride vestluskäitumises. Jaapani kultuuris ollakse tähelepanelikud olukorra nüansside ja delikaatsete märguannete suhtes, võttes arvesse teiste vajadused ja arvamused. Seetõttu ei ütle jaapanlane kunagi otse, mida ta tahab, vaid saadab kaudse sõnumi. Seejuures peab ta loomulikuks, et kuulaja tema vihjest aru saab (vt Wierzbicka 2003). Näiteks astub ülemus tuppa, märkab, et toas on palav ning ütleb: *Kyoo-wa iya-ni atsui-nee* (Täna on vähe kuum, eks ole?). Seepeale ei lasku alluv temaga arutellu teemal, kas on palav või mitte, vaid tormab vabandades akent avama: *Hai! (jaa!)...Domo ki-ga tsukimassen-de...*(Ma vabandan, et ei märganud!). Kuidas reageeriksid sina sellise vihje peale?

Kuigi araablased on sarnaselt ladina-ameeriklastele ja itaallastele paljusõnalised ja kaudse stiili esindajad, on nende keel mitmes mõttes tunduvalt suurema otsesuse astmega kui seda on eesti ja inglise keel. Kui eestlased ja ameeriklased ütlevad üsna otse, mida nad mõtlevad ja soovivad, siis jääb immigrantidele mõnikord mulje, et nad võivadki kõike väga otse öelda. Seetõttu võib nii mõnigi eestlane kohkuda, kui araablane teda äkki käsutama hakkab. Eestlaste kõneharjumused on mitmes mõttes sarnased inglise keelele, kus sa võid küll öelda, mida sa kavatsed tulevikus teha, kuid ei või öelda teisele inimesele otse, mida ta peaks sinu meelest tegema. Näiteks ei saa sa teisele inimesele öelda "Tee aken lahti!" või "Anna mulle see pliiats!", ilma et teine inimene selle peale vihastaks. Me ei saa öelda teisele inimesele midagi niisugust, mis tema autonoomiaga kuidagi vastuollu satuks. Sarnaselt inglise keelele formuleerivad eestlased sel juhul oma soovid enamasti küsimuse vormis ja kasutavad rohkelt tingivat kõneviisi. Näiteks ei solvu me sellise palve peale "Kas sa võiksid palun akna avada?" Samas ei saa araablased aru, miks meil kõiki neid tarbetuid (could you? Would you?) lisafraase peaks vaja minema. Selle asemel, et öelda: "Vabandage! Kas te võiksite mulle öelda, kus asub direktori kabinet?" võib ju lihtsalt küsida: "Kus on direktori kabinet? (wen maktab el mudir?), mis kõlab araabia keeles vägagi normaalselt. Seetõttu tunduvad araablased meile alati oma vestlusstiililt ebaviisakad ja agressiivsed isegi siis, kui me nendest erinevustest teadlikud oleme.



## Kuulamine

Kõnelemisharjumused kanduvad üle ka kuulamisharjumustesse, mistõttu inimene, kes pöörab tähelepanu oma sõnumi täpsusele ja lühidusele, kuulab ka teiste kultuuride puhul just seda, mida sõnadega täpselt öeldi. Inimene, kes on harjunud otsima sõnumi sisu mitte niivõrd sõnades, kuivõrd selles, kuidas seda öeldi, ei pööra niipalju tähelepanu faktide õigsusele ja sõnade täpsusele, kuivõrd emotsionaalsusele, kehakeelele, veenmisjõule ja sõnade taga peituda võivale vihjele. Täpsema ettekujutuse vestlus- ja kuulamisharjumustest saame siis, kui jaotame Richard D. Lewise eeskujul kollektivistlikest kultuuridest pärit kaudse stiili esindajad kaheks rühmaks ning vaatleme eraldi emotsionaalselt ekspressiivseid, paljusõnalisi ja pidevalt vahele segavaid suurpere kultuure (nt Ladina-Ameerika, Lähis-Ida) ning emotsionaalselt neutraalseid ja kaasvestleja järgi joonduvaid kogukonna (Aasia) kultuure.

Tabel 4. Otsene ja kaudne stiil kuulamisel tähendab seda, et

Otsene stiil kuulamisel tähendab seda, et kuulaja.....	Kaudne stiil kuulamisel tähendab seda, et kuulaja
<ul style="list-style-type: none"> <li>keskendub kõneleja poolt öeldud sõnadele;</li> <li>pöörab vähe tehelepanu mitteverbaalsetele märkidele ja situatsioonile;</li> <li>püüab sõnumist täpselt aru saada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>märkab ja väärtustab pause;</li> <li>teab, et öeldu võib tähendada rohkem kui sõnadega väljendatakse;</li> <li>teeb ise järeldused selle kohta, mida välja ei öeldud;</li> <li>märkab sõnumi edastamise vormi ja mitteverbaalseid märke ehk teisisõnu seda, kuidas midagi öeldi.</li> </ul>

Otsene stiil kuulamisel tähendab seda, et kuulaja keskendub kõneleja poolt öeldud sõnadele, püüab sõnumist täpselt aru saada, esitab kuulamise ajal küsimusi ja teeb mitmeid lühikesi märkusi. Tavaliselt ei pöörata tähelepanu sellele, kuidas midagi öeldi ning igasugustesse rõhutatud viisakusavaldustesse ja liigsesse sõnade tegemise (ilukõnelisusesse) suhtutakse kahtlustavalt. Selles kultuuris tunneb inimene ebamugavust ja muutub rahutuks, kui keegi ei räägi, kui paus kestab üle kahe sekundi.

Reaktiivsed ehk kuulavad kultuurid on ise harva arutelu algatajad. Kõigepealt kuulavad nad ära teise poole ja alles siis formuleerivad enda vaated. Nad taluvad hästi vaikust, näevad vaikimises viisakust kaaskõneleja vastu ja arvavad, et vaikimist ei ole vaja asendada vestlusega.

Kuulamis- ja kõnelemisharjumuste erinevus mõjutab paratamatult ka nende kultuuride omavahelise suhtlemise ja koostöö edukust, mille näiteks võiks tuua taas jaapanlasest Sakiko ja USA-s elava Ladina-Ameerika päritolu Edmundo kirjad.

Sakiko kiri

*Minu töö kontoril viimasel ajal läheb väga raskelt. Ühe minu kolleegiga on väga raske koos töötada. Osa probleemist seisneb selles, et ta ei kuula teiste inimeste arvamust. Kui me töötame koos, küsib ta väga sageli minu arvamust, tegelikult aga räägib kogu aeg ainult tema. Kui ma proovin oma arvamust pakkuda, siis ta katkestab mind. Näiteks täna oli meil vaja teha väga tähtis muudatus ühes artiklis. Ta pakkus välja oma idee, mille peale mina proovisin öelda, et see ettepanek ei ole kõige parem. Tema aga ei soovinud mind kuulata.*

Edmundo kiri,

*Ma kirjutan teile, et informeerida mõnedest probleemidest, mis on seotud Sakiko Fujitaga. Me ei saa korralikult koos töötada. Mulle tundub et ta on liiga sõltuv minu mõtetest ja lahendustest. Ma pean alati võtma kogu vastutuse endale. Me töötame koos ühe ajalehe artikli kallal. Täna sai mulle selgeks, et ainult mina teen kogu töö. Tema ei soovinud minuga artiklist üldse vestelda. Kui ma lõpuks tema arvamust küsisin, hakkas ta kõheldes ja takerdudes midagi seletama. Lõpuks ta ütles, et minu töö oli väga huvitav ja ta veel mõtleb selle üle. Ma olin väga pettunud. Ta ei pakkunud üldse oma ideid või arvamusi. Kuidas ma saan töötada kellegagi, kes ei soovi minuga suhelda? Mulle tundub, et ta ei kuula mind.*

Sakikole tundub, et Edmundo teda üldse ei kuula, kuna Edmundo segab kogu aeg jutu vahele ega lase tal rääkida. Edmundo ei ole õppinud Sakikot kuulama, mistõttu talle tundub, et Sakiko on passiivne ega avalda oma arvamust.

Ka emotsionaalselt ekspressiivsete araablase puhul on esile toodud nende vestluskäitumise erijooni, mis sarnanevad Edmundo vestlusstiilile ning võiksid nii jaapanlastele kui ka eestlasele agressiivsena tunduda. Nydell (2002: 126) ütleb araablasi iseloomustades, et nad räägivad palju, kordavad ennast, tõstavad häält ja žestikuleerivad. Sageli räägib korraga mitu inimest, kes kõik püüavade üksteisest üle karjuda. Seejuures ei tähenda valjuhääline kõne veel seda, et kõneleja oleks erutatud või vihane, ta püüab üksnes mõjule pääseda. Eestlasele võib selline vestlus vihase vaidluse või koguni rünnakuna tunduda ning viia ohtlike vastasseisudeni.

### 3.5. Individualistlike ja kollektivistlike väärtushinnangute avaldumine kommunikatsioonis

#### Individualistlike ja kollektivistlike kultuuride peamised erinevused

Kollektivism ja individualism avaldub kaitumisreeglites ja normides, sotsialiseerumis-protsessis õpitavates vaartushinnangutes ja enesemaatluses, selles, kas inimene väärtustab end eelkõige indiviidina või rühma liikmena (Hofsatede 1991: 49-78). Individualistlikes kultuurides nagu näiteks Ameerika Ühendriigid ja Euroopa, peetakse indiviidi huvisid tähtsamaks ning rõhutatakse rohkem mina-identiteeti (*private self*) ja enda saavutusi, märksõnadeks on siin sõltumatus, enesemääratlus ja isiklikud saavutused. Kollektivistlikes kultuurides nagu Aasia, Lähis-Ida ja Ladina-Ameerika kultuurid on jälle vastupidi rühma huvid ja kollektiivne mina ehk meie-identiteet (*collective self*) indiviidi isiklikest huvidest olulisem, märksõnadeks on siin harmoonia, solidaarsus ja rühm (vt Hofstede 1991; Triandis 1988; Trompenaars & Hampden-Turner 1997).

Trompenaarsi kultuuridimensioonidest aitavad individualismi ja kollektivismi suhet mõista sellised kultuuridimensioonid nagu eesmärgile orienteeritus - kas eesmärgid on personaalsed (individualistlikud) või rühmapõhised (kollektivistlikud), ning see, kas ollakse orienteeritud saavutusele või kuuluvusele ehk teisisõnu, kas karjääri tegemise aluseks on isiklikud saavutused või rühmakuuluvus.

Individualistlikes kultuurides on perekonna vormiks tuumpere. Perekonnad koosnevad vaid vanematest ning odedest ja vendadest. Sugulastega kohtutakse harva. Vanemate eesmärgiks on kasvatada lapsed iseseisvateks inimesteks - isiksusteks, kellel on tugev mina-identiteet. Individualistlikud kultuurid rohutavad üksikisiku ja tema omaste huve, rohutades individuaalseid õigusi, personaalset vabadust, privaatsust, eneseteostust, isiklikku initsiatiivi ja sõltumatust.

Kollektivistlikes kultuurides on perekonna vormiks suurpered, mis aitavad kujundada meie identiteeti. Eesmärgiks on sõltuvussuhte kasvatamine, lapsed on rühma liikmed, kelle arvamus ei tohi minna rühma omaga vastuollu. Perekond pakub turvalisust ja kannab vastutust oma liikmete eest (Baron & Byrne 1997). Seetõttu ei ole näiteks korealastel välja kujunenud selget personaalse vastutuse tunnet. Selle asemel vaadeldakse vastutust kui pere või rühma ülesannet. Kui pereliige tegi kurja kellegi teise või valitsuse vastu, oli süüdi ning sai karistada kogu pere. Sellise kollektiivsuse rõhutamine on viinud selleni, et sõna "mina" kasutatakse üliharva, selle asemel on kasutusel "meie".

Ilmekalt avaldub see ka kollektivistlikest kultuuridest pärit immigrantide käitumises Eestis. See on üheks põhjuseks, miks näiteks araablased käivad kambas juhilube vahetamas, mitte individuaalselt. See on ka põhjuseks, miks toetutakse rohkem oma kaasmaalaste soovitudele ja seisukohtadele ning vähem püütakse lahendada olukordi individuaalselt kohalikke infokanaleid kasutades.

### Keeldumine ja rühmaharmonia

Ka suhtumises tõe rääkimisse on kultuurilised erinevused, mis väljendusid juba Edmundo ja Sakiko kaebekirjades. Sakiko püüdis viisakalt kaudselt mõista anda, et Edmundo ideed ei kõlba kuhugi, kuid Edmundo sai aru just vastupidi, et Sakiko kiitis teda. Jaapanlaste tõde on paindlik, nad hoiavad lahus isiklike tundeid ja avalikku rolli, nõustumist vastuvõetamatute seisukohtadega peetakse austusväärseks, mitte silmakirjalikuks. Isegi siis, kui inimene on vihane, võib ta kasutada alandlikke väljendeid, et mitte põhjustada konflikti. Ameeriklane tunneb, et kui tema avalik nägu ei lähe kokku isiklike tunnete ja vaadetega, siis ta on silmakirjalik.

Nii kogukonna (Aasia) kui ka suurpere (nt Lähis-Ida) kultuurides peetakse harmooniat tähtsamaks kui tõde. Geert Hofstede (1991: 57-58) on lahanud tõerääkimise probleeme kollektivistlikus ühiskonnas. Ta leidis, et tiheda ja jätkuva sotsiaalse kontakti olukorras muutub sotsiaalse ümbrusega harmoonia säilitamine ülioluliseks väärtuseks, mis ulatub pere ümbert teistesse valdkondadesse. Enamikes kollektivistlikes kultuurides peetakse otsest konfrontatsiooni teise inimesega jämedaks ja ebasoovitavaks. Sõna 'ei' kasutatakse harva, sest see tähendaks konfrontatsiooni. Nydell (2002:45) kirjutab näiteks, et araablase jaoks nõuab hea komme, et keegi ei tohi avalikult keelduda täitmast sõbra palvet. See ei tähenda, et teene tuleb tegelikult osutada, vaid pigem seda, et vastust ei tule anda otsese keeldumisena. Kuna araablase "jah" ei tähenda veel lubadust, lisab ta sageli juurde "inša Allah" (kui Allah tahab). Seega ei ole ta põhjustanud konfrontatsiooni, kuid ei ole ka võtnud endale kohustust, mida ta täita ei suudaks. Näiteks jutustab Hofstede (1991: 58) loo endisest hollandi misjonärist Indoneesias, kes rääkis oma koguduseliikmetele tähendamissõna piiblist: *Mehel oli kaks poega. Ta läks esimese juurde ja ütles: "Poeg, mine ja tööta täna viinamäel". Poeg vastas: "Jah, ma lähen", aga tegelikult ei läinud. Siis läks isa teise poja juurde ja ütles temale sama. See poeg vastas: "Ma ei lähe", kuid hiljem muutis meelt ja läks siiski. Kumb poeg täitis isa*

tahet? Piibellik vastus oleks, et viimane, aga Indoneesia koguduseliikmed valisid esimese, sest see poeg lähtus harmooniast ega hakanud oma isale vastu. See, kas ta tegelikult üldse läks ja isa taht tahtis, oli teisejärguline.

Elukestvad suhted on peamine rikkus, seetõttu tuntakse survet lõimumiseks, harmoniseerumiseks, koopereerumiseks ja mugandumiseks. Eetika põhineb suhetel ja kontekstil, mitte niivõrd kindlatel põhimõtetel. Jaapanlane näeb isiklike tunnete ja avaliku rolli lahushoidmist kui küpsust, nõustumist vastuvõetamatute seisukohtadega peetakse austusväärseks, mitte silmakirjalikuks. Isegi siis, kui inimene on vihane, võib ta kasutada alandlikke väljendeid, et mitte põhjustada konflikti. Ameeriklaste ja eurooplaste jaoks on teod tähtsamad kui sõnad. Kui tema avalik nägu ei lähe kokku isiklike tunnete ja vaadetega, siis ta on silmakirjalik. Individualistlikes kultuurides peetakse tõe rääkimist ja oma arvamuse avaldamist siira ja ausa inimese tunnuseks. Konfrontatsioon võib olla kasulik, sest arvamuste kokkupõrge võib viia kõrgema tõeseni. Suhtluse mõju teistele inimestele tuleb arvesse võtta, aga see ei õigusta faktide muutmist. Täiskasvanute puhul eeldatakse, et nad võtavad tagasiside konstruktiivselt vastu, mistõttu eelistatakse rääkida tõtt, isegi kui see teeb haiget. Seetõttu on ka eestlasel raske mõista Aasiast pärit inimeste suhtumist tõe rääkimisse.

### **Suhted, ausus ja altkäemaks**

Aususe valdkonda kuulub ka sugulaste soosimine. Kollektivistlikus ühiskonnas on tähtsal kohal rühmakuuluvuse eristamine, millele pannakse algus juba pere ringis. Kollektivistlikus ühiskonnas ootavad inimesed sama etnilist või perekondlikku päritolu inimeselt (ka klienditeenindajalt) seetõttu eeliskohtlemist. Individualistlikus ühiskonnas peetakse seda ülimalt ebamoraalseks, aga kollektivistlikes kultuurides peetakse vastupidi moraalituks just omade kohtlemist võõrastega samal tasemel. Seetõttu peetakse ka sugulaste soosimist aktsepteeritavaks käitumisnormiks ning omade aitamine on tähtsam kui ausus. Selle iseloomustamiseks räägin ühe loo, mille jutustas mulle üks üliõpilane. Vene üliõpilane Larissa sai stipendiumi õpingute jätkamiseks ühes Ameerika ülikoolis. Larissa oli terve öö üleval, et lõpetada oma seminaritöö psühholoogias. Järgmisel hommikul aga teatas hispaania keele õpetaja ootamatult loengus, et teeb eelmise kahe loengu materjali peale tunnikontrolli. Larissa kartis, et kukub läbi, sest ta polnud teinud ei hispaania keele koduseid ülesandeid ega ka korranud kahes eelmises loengus õpitut. Bill seevastu, kes oli Larissa

hea sõber, treeningukaaslane ja loengukaaslane hispaania keelest, näis täiesti muretu olevat. Tunnikontrolli ajal palus Larissa Billilt abi küsimuste puhul, mille vastustes ta kindel ei olnud. Bill sai selle peale äärmiselt pahaseks ega aidanud teda. Larissa solvus. Kui õpetaja nägi, et Larissa Billilt abi palus, võttis ta neiu pooliku töö ja käskis Larissal klassist väljuda.

Kultuur kujundab meie eetilise käitumise normid, seetõttu on erinevatest kultuuridest pärit inimestel erinev suhtumine ka altkäemaksu andmisesse ja võtmisesse. Hofstede (1991) on kirjeldanud seda, kuidas kultuurierinevused mõjutavad meie eetilisi otsuseid. Hiinas on näiteks isiklikud suhted ja sidemed tähtsamad kui seadus. Vastastikuste suhete sõlmimine tähendab sageli teenete osutamist ja altkäemaksu andmist või kingituste tegemist, milleks võib kuluda lausa pool palgast. Siiski ei tohiks unustada, et ka Hiinas on altkäemaksu andmine ja võtmine karistatav, mistõttu tuleks hoiduda üldistuste tegemisest ja eelarvamuslikust suhtumisest etnilisuse põhjal.

Kui ühiskonnas, kust immigrant saabub, on altkäemaks aktsepteeritav norm, siis käitub ta sellele vastavalt ka sihtmaal. Kui näiteks ametnik viivitab või ei tule soovitud küsimuses vastu, võidakse arvata, et ta soovib altkäemaksu. Selliseid juhtumeid on lahatud ajakirjanduses seoses meditsiinilistega, kelle puhul Indiast pärit immigrantid arvasid, et nad tahavad altkäemaksu, kuna nad viivitasid operatsiooniga ega seletanud patsiendile viivitamise põhjust. Ühiskonnades, kus altkäemaksu andmine ja võtmine on karistatav, tekitab see tõsiseid probleeme nii kliendile kui ka ametnikule. Kuidas sellistes olukordades konflikti põhjustamata toime tulla? Jatrine Bentsi-Enchill kirjutab näiteks juristidele mõeldud internetiblogis pistise kui kultuurikonflikti lahendamise kohta järgmist. *Advokaat esindas klienti, kes soovis kiiresti saada alalist elamisluba, et ta saaks koju sõita peret ja sõpru külastama. Klient oli pärit kultuurist, kus oli tavaline ametnikele pistist anda, et asjad kiiremini liiguksid. Täpsemini, kliendi kultuuris pistise andmist eeldatakse. Vestluses selle üle, kui kiiresti alalist elamisluba saadakse, selgitas advokaat kliendile, miks selle ootused tähtaja suhtes olid põhjendamatud ja võimatud. Protsessi kiirendamiseks pakkus klient pistist. Antud olukorras oli advokaat teadlik kliendi kultuuritaustast ning see võimaldas tal vastata nii sobivalt kui ka informatiivselt. Veelgi enam, kuna advokaat tegutses antud olukorras mõistvalt ning mitte hukkamõistvalt, säilis usaldulik advokaadi-kliendi suhe. Siin tõlgendas advokaat pistise pakkumist kui kliendi soovi või ehk lausa meeleheidet oma pere juurde sõiduks. Seetõttu suutis jurist konflikti põhjustamata seaduserikkumise ära hoida.* (ESQ.Blog.17.11.2005. <http://esqdevelopmentinstitute.blogspot.com/2005/11/6-stages-of-cultural-competence-in.html>).

### 3.6. Võimudistantsi avaldumine kommunikatsioonis

Voimudistants näitab inimestevahelisi sõltuvussuhteid ühiskonnas. Kollektivistlikud kultuurid on enamasti suurema võimudistantsiga kui individualistlikud kultuurid (vt Hostede 1991: 54). Võimudistantsi kujunemise eeldusteks peab Hofstede kolme faktorit, milleks on kliima, rahvaarv ja rikkuste jaotumine (Hofstede 1991). Külmemaa või mõõduka kliimaga maades valitseb madalam võimudistants, troopilistes maades suurem võimudistants. Mida rohkem inimesi, seda suurem võimudistants. Mida ebavõrdsemalt jaotub rikkus, seda suurem on võimudistants.

Suure võimudistantsiga maades nähakse võimu ühiskonna põhiolemusliku tõsiasjana, mis seisab kõrgemal heast ja kurjast: võimu seaduslikkus pole väga oluline. Väikese võimudistantsiga maades peab võim olema seaduslik ja moraalse kontrolli all: seadused peavad andma kõigile võrdsed võimalused. Võimudistantsi defineeritakse selle kaudu, mil määral taluvad ühiskonna võimuta liikmed ühiskondlike rikkuste ebavõrdset jaotumist (Hofstede 1991: 28). Võimudistants peegeldub näiteks austuses, mida õpilased näitavad üles õpetaja suhtes, kompaniide hierarhilises struktuuris, tsentralisatsiooni/detsentralisatsiooni astmes poliitikas, ühiskonnas levinud arvamuses, et inimestevaheline ebavõrdsus peab olema minimaalne.

**Väike võimudistants** on iseloomulik pluralistlikele kultuuridele nagu näiteks USA või Eesti, kus kasutatakse eesnime, juhtimises osaleb rohkem kui üks inimene, eri tasandite inimesed suhtlevad omavahel mitteformaalselt ja demokraatlikult ning tugev rõhk on individuaalsel eetilisel vastutusel. Ajaleheartiklitest võib aeg-ajalt lugeda sellest, kuidas välismaalasi šokeerib eestlaste sinatamine ja eesnimede kasutamine, kus ei tõsteta esile inimese staatust ning ülemuste ja alluvate suhted on egalitaarsed. Suure võimudistantsiga maadest tulnuile tundub seetõttu sageli, et õpetajatel või juhtidel pole autoriteeti ja neid ei pea austama. Samuti ei taju nad, millal võib öelda sina ja millal mitte ega saa seetõttu aru, miks mingisuuguses situatsioonis äkki sinatamise pärast pahandatakse.

**Suur võimudistants** on iseloomulik suurpere ja kogukonna kultuuridele, kus klassi ja kasti sotsiaalne struktuur maarab osasaamise voimu ja rikkuste jaotumisest. Sellistes ühiskondades moodustavad eliidi näiteks firmajuhid, kes on saanud oma koha, mitte saavutuste ja pädevuse tõttu, vaid perekonna positsiooni, eliitkooli hariduse ja eliidisese tutvuse kaudu. Individuaalne

vastutus on siin asendunud perekonna ja rühma vastutusega, juhtimisstiil on autokraatlik ning perekonnasuhted paternalistlikud ehk isa autoriteedile tuginevad. Suure võimudistantsiga maades rõhutatakse rohkem tiitleid ning eesnime pidi tutvustamist peetakse solvavaks.

Kui ühiskonnas valitseb väike võimudistants, siis kohtlevad vanemad last enamvähem võrdsena. Sellises ühiskonnas õpivad lapsed küsima põhjendusi ja ütleva *ei*. Omavahelistes suhetes ei ole tähtsust inimese positsioonil ning formaalset austust avaldatakse harva. Teistsugustest kultuuridest tulnuile näib, et lapsed ei austa õpetajaid ega vanemaid inimesi. Kui lapsed kasvavad, hakkab laste ja vanemate suhe meenutama võrdõiguslike inimeste vahelist sõprussuhet (Hofstede 1991). Suure võimudistantsiga maades jätkub vanema ja lapse ebavõrdsus õpetaja-õpilase suhetes. Õpetajat ei sinatata kunagi ega kõnetata eesnimepidi, pöördumisel kasutatakse tiitleid, perekonna-nime või isanime. Õpilased ei vaidle kunagi õpetajale vastu, ei esita miks-küsimusi ega palu selgitust, sest see seaks õpetaja autoriteedi kahtluse alla. Sama kehtib ka töösituatsioonis ülemuse ja alluva suhetes.

Ameerikas õppiv jaapanlanna Yasue Ienaga (vt [www.geocities.com](http://www.geocities.com).) võrdleb Ameerika ja Jaapani kooli kultuure, tuues esile järgmised erinevused: „Jaapanis ei kõneta üliõpilased loengu ajal kunagi õppejõudu. Nad lihtsalt kuulavad ega küsi isegi siis, kui nad aru ei saa. Üliõpilased räägivad ainult siis, kui õppejõud nende poole pöördub. Väga sageli vastatakse õppejõu küsimusele „ma ei tea“, sest üliõpilased pole endas kindlad ja kardavad eksida. Jaapanis ei räägi õppejõud kunagi üliõpilastega millestki muust peale õppetoo, aga Ameerikas räägivad õppejõud ja üliõpilased omavahel igasugustest eraasjadest. Jaapanis kutsutakse õppejõude alati tiitlit kasutades ja üliõpilasi samuti, ma kuulsin, kuidas Ameerika üliõpilased kutsusid oma õppejõudu eesnimepidi ja õppejõud kutsuvad üliõpilasi samuti eesnimepidi, isegi auditooriumis.”

Fons Trompenaars ütleb, et lääne kultuurides on staatus seotud saavutustega, aasia kultuurides omistatakse staatus aga vastavalt sellele, kellega tegemist: kui vana, mis soost, haridustase, sotsiaalsed sidemed, amet. Lääne organisatsioonid nõuavad tegevust ja tulemusi. Seal vaadatakse, mis on ametis juba saavutatud ja ära tehtud ning inimesi hinnatakse nende isiklike saavutuste põhjal. Tänapäev võib olla homme ülemus, mis tingib egalitaarsed suhted alluvate ja ülemuste vahel. Aasia kultuurid tähtsustavad isiku kuuluvust ja vanust palju rohkem ning seal suhtutakse tiitlitesse ja ametikohtadesse äärmise austusega. Lääne kultuuridest pärit isikud peavad sellist staatuse ja võimu omistamist ebaõiglaseks, progressi ja saavutusi pidurdavaks.



## Lõppsõna

Lõpetuseks võib öelda, et konfliktide põhjustada võivate kultuurierinevuste tundmine ja arvestamine aitab erinevatest kultuuridest pärit inimestega suheldes paremini toime tulla. Kasulik on arusaamatusi põhjustada võivad käitumisreeglid kohe alguses ära selgitada. Kogenud Eesti tööturuametnike hinnangul aitaks kaasa Eesti kultuuri, kombeid ja käitumisreeglid tutvustava infovoldikute jagamine. Käitumisjuhiseid saab panna seinale ning jagada vastavalt vajadusele ka suuliselt. Siiski ei lahenda käitumisjuhised veel kõiki suhtlusprobleeme. Kultuurierinevusi tundev klienditeenindaja teab ja arvestab sellega, et iga kord ei pruugi kõrgendatud hääletoon ja žestikuleerimine veel viha ja agressiivsust väljendada, nagu ka iga hilinemine ja vaheletrügimine ei tähenda lugupidamatust, vaid eelkõige sihtkultuuri käitumisnormide mittetundmist. Soovitatav on sel puhul varuda kannatust ja säilitada ka keerulises olukorras rahu, et mitte teha rutakaid ja ennatlikke järeldusi klientide käitumise ja öeldu sisu kohta. Vihastumine ja kriitika sellisel puhul ei aita, vaid muudab olukorra hullemaks, parem on luua sõbralik kontakt ja oma seisukohti selgitada. Erinevate kultuuridega suheldes jälgib klienditeenindaja oma kehakeelt, et võimalikult vältida mitmeti tõlgendatavate žestide abil enda väljendamist. Kliendid jälgivad seda, kuidas sa räägid, mõnigi kord rohkem kui seda, mida sa ütled. Teisest kultuurist pärit klient võib sõnumi sisu valesti tõlgendada isegi siis, kui see on talle ära tõlgitud, kuna ta teeb järeldusi valitud distantsi, kehahoiaku, žestide ja miimika põhjal. Klienditeenindaja arvestab sellega, et immigrant, keda tal tuleb teenindada, vaatab tema käitumist etnotsentristlikult oma kultuurist lähtuvalt. Siiski on teatud universaalsusi kultuuridevahelises mitteverbaalses suhtluses, näiteks sõbralik näoilme ja lahke hääletoon, mis loob edasiseks suhtlemiseks meeldiva atmosfääri. Kindlasti aitab suhtlusele kaasa ka istekohtade paigutus ruumis, mis võimaldab hoida sobivat distantsi ja säilitada silmsidet. Kultuurierinevuste arvestamine inimeste käitumise hindamisel aitab meil kliendi käitumist õigesti hinnata, koostööd paremini planeerida ning klienti uues kultuurikeskkonnas toimetulekuks paremini ette valmistada.

## Kasutatud kirjandus ja soovitusi lisalugemiseks

1. Altrov, R. (2002). Eestlaste ruumikasutus võrdlevas perspektiivis. Koostaja A.Valk. *Eesti ja eestlased võrdlevas perspektiivis. Kultuuridevahelisi uurimusi 20. sajandi lõpust*. Tartu Ülikooli kirjastus, lk 165-174.
2. Breslin, J. W. 1991. Breaking Away from Subtle Biases. Toim. J. William Breslin ja Jeffery Z. Rubin, *Negotiation Theory and Practice*, Cambridge: The Program on Negotiation at Harvard Law School, 247-250.
3. Hall, E. T. (1969). *The Silent Language*. Greenwich:Fawcett.
4. Hall, E. T. & Hall, M.R. (1989), *Understanding cultural differences*. Yarmouth, Maine: Intercultural Press, London: Nicholas Brealey Publishing.
5. Hofstede, G. (1991). *Cultures and organizations. Software of the mind*. Maidenhead, England: McGraw Hill.
6. Hofstede, G. <http://www.geert-hofstede.com>. *Geert Hofstede Dimensions raw scores* for 56 countries and regions.
7. Lewis, R.D. (2003). *Kultuuridevahelised erinevused. Kuidas edukalt ületada kultuuribarjääre*. Tallinn:TEA.
8. Nydell, M.K. 2002. Kuidas mõista araablasti. Teejuht edukaks suhtlemiseks. Tallinn: TEA.
9. Pajupuu, H.(2000). *Kuidas kohaneda võõras kultuuris?* Tallinn: TEA.
10. Pajupuu, H.(2002). Ajakäsituse ning kommunikatsiooni seostest eestlastel. Koostaja A.Valk. *Eesti ja eestlased võrdlevas perspektiivis. Kultuuridevahelisi uurimusi 20. sajandi lõpust*. Tartu Ülikooli kirjastus, 156-164.
11. Rannut, Ü. (2004). Uusimmigrantide kultuurierinevused ja kultuuridevaheline suhtlus koolis. Koostaja Ü.Rannut, *Uusimmigrandid meie ühiskonnas ja haridussüsteemis*. Käsiraamat eesti õppekeele kooli õpetajatele, koolijuhtidele ja haridusametnikele. Tallinn: Ilo, lk 48-97.
12. Rannut, Ü. (2006). *Uusimmigrandid: kultuurierinevuste avaldumine ja lõimimine klassis*. Toim. Kristi Saarsoo, Helle Tiisväli. *Eesti keele õpetamisest muukeelses koolis*. Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus. Tallinn: Argo, 8 . 13.
13. Rannut, M. & Rannut, Ü. (2004). Uusimmigrantide kohanemine sihtkultuuris. Koostaja Ü.Rannut, *Uusimmigrandid meie ühiskonnas ja haridussüsteemis*. Käsiraamat eesti õppekeele kooli õpetajatele, koolijuhtidele ja haridusametnikele. Tallinn: Ilo, 102-124.
14. Trompenaars, F. & Hampden-Turner, C. (1997). *Riding The Waves of Culture. Understanding Cultural Diversity in Business*. London: Nicholas Brealey Publishing.